

أثر خصائص نظم معلومات الموارد البشرية على أداء العاملين : دراسة تطبيقية في قطاع الصناعات الدوائية في الأردن

إعداد

دانا يوسف مرعي الوشاحي

المشرف

الدكتور فادي طاهر قطيشات

أستاذ مساعد

المشرف المشارك

الدكتور خليل أحمد الحياري

أستاذ مساعد

قدمت هذة الرسالة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير

في تخصص إدارة الأعمال

كلية الدراسات العليا في جامعة البلقاء التطبيقية

السلط- الأردن

2013/06/30

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذة الرسالة بتاريخ 2013/6/20.

أعضاء لجنة المناقشة	التوقيع
1- د. فادي طاهر قطيشات ، رئيساً استاذ مساعد، نظم معلومات ادارية	-------------
2- د.خليل أحمد الحياري ، مشرفاً مشاركاً استاذ مساعد ، ادارة مشاريع صغيرة و متوسطة	-------------
3- د.بندر كريم أبوتايه ، عضواً استاذ مشارك ، إدارة موارد بشرية	-------------
4- د.محمد عطوه المعايطة ، عضواً استاذ مساعد ، نظم معلومات حاسوبية	-------------
5- أ.د. محمد عبد العال المعيني استاذ دكتور ، نظم معلومات ادارية ، جامعة الشرق الأوسط	-------------

تعهد وإقرار

أنا الطالبة (دانا يوسف مرعي الوشاحي) الموقعة أدناه اقر بأن جميع المعلومات الواردة في رسالة الماجستير بعنوان (أثر خصائص نظم معلومات الموارد البشرية على أداء العاملين : دراسة تطبيقية في قطاع الصناعات الدوائية في الأردن) بإشراف (الدكتور فادي طاهر قطيشات) والمشرف المشارك (الدكتور خليل أحمد الحياري) من إنتاجي الشخصي خلال دراستي في جامعة البلقاء التطبيقية وأتحمل كافة المسؤوليات المترتبة على ذلك في حال ثبوت عكس ذلك. كما وأفوض الجامعة حق تصوير الرسالة كلياً أوجزئياً وذلك لغايات البحث العلمي والتبادل مع المؤسسات التعليمية والبحثية والجامعات.

الاسم : دانا يوسف مرعي الوشاحي

التوقيع:

الإهداء :

إلى اليد الطاهرة التي أزالت من أمامنا أشواك الطريق

ورسمت المستقبل بخطوط من الأمل والثقة...إلى الذي لا تفيه الكلمات

"أبي الحبيب"

إلى من ركع العطاء أمام قدميها

وأعطتنا من دمها وروحها وعمرها حبا وتصميما ودفعا لغدٍ أجمل

إلى الغالية التي لا نرى الأمل إلا من عينيها

"أمي الحبيبة"

إلى أزهار النرجس التي تفيض حباً ونقاءً وعطراً

"إخواني و أخواتي"

إلى من أخذ بيدي ورسم الأمل بكل خطوة مشيتها

و إلى البسمة التي ارتسمت على محيا ايامي

"زوجي....وابنتي الآء"

إلى من تسكن صورهم وأصواتهم أجمل اللحظات والأيام التي عشتها

" أصدقائي"

شكر وتقدير:

{الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي لَهُ مَا فِي السَّمَاوَاتِ وَمَا فِي الأَرْضِ وَلَهُ الْحَمْدُ فِي الآخِرَةِ وَهُوَ الْحَكِيمُ الْخَبِيرُ} (سورة سبأ،1)

الحمد لله الذي علم بالقلم، علّم الانسان ما لم يعلم.

أما بعد، أتقدم بجزيل الشكر والامتنان للدكتور فادي طاهر قطيشات ،الذي أشرف على رسالتي،وأمدني بكل التوجيهات والارشادات العلمية، وأسأل الله أن يجزيه كل الخير .

كما أشكر الدكتور خليل أحمد الحياري المشرف المشارك لمساعدته في إتمام هذا العمل.

واتوجه بوافر الشكر والتقدير للسيد نور الدين ابو حامدة لمساندته ودعمة المتواصل.

ونهايةً، أتوجه بالشكر لأعضاء لجنة المناقشة لقبولهم مناقشة رسالتي، ولملاحظاتهم التي استفدت منها وجميع من ساعدني لإخراج هذا العمل إلى حيّز الوجود .

قائمة المحتويات:

قائمة الجداول :

قائمة الاشكال :

قائمة الملاحق:



ملخّص

"أثر خصائص نظم معلومات الموارد البشرية على أداء العاملين : دراسة تطبيقية في قطاع الصناعات الدوائية في الأردن "

إعداد

دانا يوسف مرعي الوشاحي

المشرف

الدكتور فادي طاهر قطيشات

أستاذ مساعد

المشرف المشارك

الدكتور خليل أحمد الحياري

أستاذ مساعد

هدفت هذه الدراسة الى التعّرف على أثر خصائص نظام معلومات الموارد البشرية على أداء العاملين في قطاع الصناعات الدوائية البشرية في الأردن من خلال تصنيف خصائص نظام معلومات الموارد البشرية الى ثلاثة محاور اساسية هي نفسها عناصر جودة نظم المعلومات وهي خصائص المعلومات و خصائص النظام و خصائص الخدمة المقدمة من النظام .

تكّون مجتمع الدراسة من العاملين في قسم الموارد البشرية ومن رؤساء مديرو اقسام ممن يستخدمون نظام معلومات الموارد البشرية بشكل عام في قطاع الصناعات الدوائية البشرية في الأردن، حيث تم توزيع ما مجموعه (320) إستبانة استرجع منها

(257) إستبانة صالحة للتحليل أي ما نسبته (80.31%) من مجموع الإستبانات الموزعة.

وقد استخدمت مجموعة من الأساليب الإحصائية الوصفية والإستدلالية لتحليل البيانات وإختبار الفرضيات و هي : التكرارات، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ، بالإضافة إلى تحليل الإنحدار المتعدد وتحليل الإنحدار البسيط، وإختبار كرونباخ ألفا.

وقد توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج كان من أبرزها :

1. وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتمتع أنظمة معلومات الموارد البشرية المستخدمة في قطاع الصناعات الدوائية البشرية في الأردن بقدرتها على التكيف مع الظروف البيئية المختلفة، مع وجود موثوقية و إعتمادية لدى العاملين بنظام معلومات الموارد البشرية.
2. وجود أثر مباشر ذو دلالة إحصائية بين توافر جودة خصائص نظام معلومات الموارد البشرية(خصائص النظام و خصائص المعلومات و خصائص الخدمة) مع أداء العاملين(الدقة وانخفاض نسبة الأخطاء في الأعمال المنجزة وسرعة الإستجابة للمهام والتكيف مع العمل في الحالات الطارئة وانجاز المهام في الوقت المحدد و التعاون و التشارك مع الزملاء في انجاز المهام)

ومن خلال النتائج قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات أهمها:

على الإدارات العليا دعم إستخدام و تطبيق انظمة معلومات الموارد البشرية و تحفيز العاملين على استخدامها من خلال تهيئة البيئة الداخلية المناسبة لتطبيق النظام و عقد الدورات التدريبية اللازمة لجميع العاملين على النظام للتعرف على كيفية العمل على النظام و استخدامه بشكل فعال لما لها من أثر واضح على أداء العاملين، كذلك متابعة تطبيق نظام معلومات الموارد البشرية و مراقبة سير العمل للتعرف على نقاط القصور و معالجتها, و نقاط القوة و تعزيزها بشكل مستمر لرفع كفائة النظام لأقصى إمكاناته بالإضافة لإعداد و تهيئة فريق دعم فني داخلي ليشكل حلقة وصل بين موظفي المنشأه و فريق الدعم الفني الخارجي لمزودي النظام.

الفصل الأول:

الإطار العام للدراسة

المقدمة

1-1 مشكله الدراسة و أسئلتها

2-1 فرضيات الدراسة

3-1 أهداف الدراسة

4-1 أهمية الدراسة

5-1 أنموذج الدراسة

6-1 التعريفات الإجرائية

7-1 الدراسات السابقه

المقدمة:

تعد المعلومات في المنظمات الكبيرة و خاصة تلك التي تعمل في بيئة تنافسية عالية موردا رأسماليا وهي إحدى الموارد الاستراتيجية التي ترفع من إنتاجية و فاعلية تلك المنظمات(هواري ،2009).

ونظرا للتطور الإداري الحاصل في القرن الحالي و للثورة الإكترونية فقد كان من البديهي وجود تطور لتنظيم المعلومات و تصنيفها بحيث تكون في قالب يسمح لصناع القرار بإستخدامها ،ومن هنا ولد ما يسمى بنظم المعلومات الإدارية (طرطارة،2006) .

تعتبر نظم المعلومات الرافد الأساسي لإتخاذ القرارات، حيث يصفها البعض بمثابة الوقود المحرك. ويؤكد الجميع -مؤسسات وأفراد - بأن تكنولوجيا الحاسوب بالإضافة إلى المعلومات يلعبان دورًا أساسيًا في حل المشكلات الإدارية التي أصبحت أكثر تعقيدًا .ونتيجة لذلك أصبح لدى العديد من أصحاب المنظمات ميل إلى تحويل النشاطات الإدارية التقليدية لكي تدار عن طريق آخر ما توصلت إليه التكنولوجيا الحديثة وفق أنظمة إدارية محوسبة، لما لذلك من أثر على سرعة وجودة العمل (اسماعيل،2011).

ولقد شهد النصف الثاني من القرن الحالي تطورا في الفكر و التطبيقات الإدارية بصورة عامة و تطبيقات الموارد البشرية بصورة خاصة، ومن بين أهم التطبيقات التي انبثقت من ثورة الأنظمة إستخدام نظم معلومات الموارد البشرية (عباس،2003) .

إن المعلومات التى يقدمها نظام معلومات الموارد البشرية تعتبر مهمة جدا لإدارة الموارد البشرية من ناحية ولإدارة المنظمة من ناحية اخرى ، وذلك لصلة المعلومات بإحتياجات الإدارات وبمستلزمات تحسين كفاءة وفعالية رأس المال الفكري البشري من صانعي المعرفة ومن العاملين في المنظمة (ياسين،2005) .

وعلاوة على ذلك فإن نظم معلومات الموارد البشرية تحقق التكامل والتنسيق بين إدارة الموارد البشرية والإدارات الاخرى (عباس،2003) . كما أن نظم معلومات الموارد البشرية تكشف عن التطورات الحاصلة في الموارد البشرية في البيئتين الداخلية و الخارجية (Olivas-Lujan, 2003) .

وتعد نظم معلومات الموارد البشرية إنعكاسا واضحا لإهتمام المنظمات بالموارد البشرية وتنمية إستخدامها، وذلك من خلال توفير البيانات والحقائق المتعلقة بالعاملين والوظائف و الأنشطة وسياسات التوظيف وغيرها، ومعالجتها للحصول على المعلومات و التقارير التي تمكن من إتخاذ القرارات السليمة المتعلقة بكفائة و فاعلية إستخدام الموارد البشرية (المغربي،2002) .

وأكد كل من باجابر و المفتي (36:1993) أن الموارد البشرية تعتبر من أهم الموارد التي يجب توفرها في المنظمات التي تعتمد على تصميم و إعداد و تنفيذ سياسات واضحة لإداراتها، مما يكفل تحقيق الأهداف التنظيمية.

أما عن خصائص نظام معلومات الموارد البشرية التي سيتم دراستها في هذا البحث و إيجاد أثرها على أداء العاملين في قطاع الصناعات الدوائية البشرية في الأردن فهي خصائص النظام المستخدم وخصائص المعلومات المتوفرة في النظام و كذلك من خلال خصائص الخدمة المقدمة من نظام المعلومات.

1-1 مشكلة الدراسة واسئلتها:

حظي موضوع نظام معلومات الموارد البشرية بإهتمام واسع في مجال البحوث خلال العقود الماضية ، الأمر الذي يظهر الوعي بأهميته و إتساع مجالات تأثيره و إستخداماته لأغراض التحليل و الاختبار والقياس والتقويم لأنشطة العاملين المتنوعة والمختلفة ، ويلعب نظام معلومات الموارد البشرية دورا مهما في تحقيق

الميزة التنافسية في تطوير الإدارة والنجاح المنظمي والتفوق التنظيمي وكذلك الربحية كهدف لأي منظمة يتم انشاؤها على المستوى المحلي والعالمي(الزعبي،2004) .

ولأن نظام معلومات الموارد البشرية يقوم بجمع البيانات المتعلقة بالعاملين ومعالجتها وإنتاج معلومات دقيقة تساعد إدارة الموارد البشرية على متابعة حركة العاملين وكل ما يتعلق بهم داخلياً، مما يمكنها من إتخاذ قرارات أكثر دقة وكفاءة مثل قرار تقييم أداء العاملين ، الذي يتم من خلاله حصول العاملين على مكافآت وحوافز تلائم قدراتهم وإمكانياتهم ، وكذلك فعالية عقد الدورات التدريبية المناسبة التي تجريها المؤسسة لتزيد من معارفهم ومهاراتهم خاصة الإبداعية منها، مما يؤثر على الرضى العام للعاملين سواءً الرضى عن الأداء الوظيفي أو الرضى عن أداء المنظمة ككل وبالتالي تأثيره بصورة أساسية على أداء العاملين ، لذلك يجب توافر خصائص تمكن نظام معلومات الموارد البشرية للقيام بما أنتج من أجله ويتم ذلك من خلال ضمان جودة كل من خصائص المعلومات و خصائص الخدمة المقدمة من النظام و كذلك خصائص النظام نفسه. (صورية و ميلود، 2010).

وتجسيد مشكلة الدراسة الأساسية التي تكمن في الاجابة عن السؤال:

" **ما هو أثر خصائص نظم معلومات الموارد البشرية على أداء العاملين؟**"

و كذلك من خلال الإجابة عن الأسئله الفرعيه المتعلقه بخصائص نظم معلومات الموارد البشريه و هي :

- ما هو أثر خصائص المعلومات في نظام معلومات الموارد البشرية على أداء العاملين؟
- ما هو أثر خصائص النظام في نظام معلومات الموارد البشرية على أداء العاملين؟
- ما هو أثر خصائص الخدمة في نظام معلومات الموارد البشرية على أداء العاملين؟

2-1 فرضيات الدراسة:

تحقيقا لأهداف الدراسة وإعتمادا على انموذج الدراسة فقد تم صياغة أربعة فرضيات رئيسية كما يلي :

Ho_1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند (α<.05) لخصائص نظام معلومات الموارد البشرية (خصائص النظام و خصائص المعلومات و خصائص الخدمة) على أداء العاملين في قطاع الصناعات الدوائية البشرية في الأردن.

Ho_2: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند (α<.05) لخصائص المعلومات في نظام معلومات الموارد البشرية على أداء العاملين في قطاع الصناعات الدوائية البشرية في الأردن.

Ho_3: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند (α<.05) لخصائص النظام في نظام معلومات الموارد البشرية على أداء العاملين في قطاع الصناعات الدوائية البشرية في الأردن.

Ho_4: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند (α<.05) لخصائص الخدمة في نظام معلومات الموارد البشرية على أداء العاملين في قطاع الصناعات الدوائية البشرية في الأردن.

3-1 أهداف الدراسة:

تركز هذة الدراسة على خصائص نظم معلومات الموارد البشرية و بيان أثرها على أداء العاملين في قطاع الصناعات الدوائية البشرية في الأردن.

وحيث انة وجد العديد من المصادر و المراجع تحدثت عن نظم معلومات الموارد البشرية ، لكنة لم يتم التطرق لدراسة خصائص نظام معلومات الموارد البشرية و تاثيرة على أداء العاملين.

تم اخد تطبيق الدراسة على قطاع الصناعات الدوائية البشرية في الأردن كونه يستخدم نظام معلومات الموارد البشرية في ادارته.

وتهدف الدراسة إلى ما يلي:

1. تحديد أهم خصائص نظم معلومات الموارد البشرية التي تؤثر في أداء العاملين.
2. تحديد الطرق المتبعة لقياس أداء العاملين واختيار الطريقة التي تتناسب مع الدراسة.
3. دراسة أثر كل خاصية من خصائص نظام معلومات الموارد البشرية على أداء العاملين.
4. بناء الإطار النظري للدراسة من خلال المتغيرات المستقلة و التابعة و من الدراسات السابقة بنفس المجال.
5. اختبار الفرضيات باستخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية(SPSS).
6. تقديم مجموعة من النتائج والتوصيات عن أثر خصائص نظم المعلومات الموارد البشرية على أداء العاملين في قطاع الصناعات الدوائية البشرية في الأردن.

4-1 أهمية الدراسة:

إن وجود المنافسة والتحديات التي تواجه منظمات اليوم أصبحت كثيرة ، كذلك اصبح من المعروف اهمية المعلومات فيما يخص الإدارة ، وهو ماحدى بالمنظمات إلى التسارع في تطوير نظم المعلومات الإدارية لما لها من دور في تحقيق نجاح المنظمات.

وبما أن العنصر البشري هو المورد الأكثر أهمية في المنظمات ، حيث تستمد قوتها وبقاءها وقدرتها التنافسية من قيام الموظفين وعلى مختلف المستويات الإدارية فيها بأداء أنشطتهم للمحافظة على سير العمل ،

لذلك فإن تحسين كفاءة وفاعلية إدارة الموارد البشرية يتطلب وجود نظم معلومات ذو خصائص تقدم المعلومات الملائمة في الوقت المناسب(المدهون،2008).

يعتبر قطاع الصناعات الدوائية في الأردن نشاطاً متميزاً في البلاد، ومن هنا فإن هذة الدراسة تمثل محاولة جادة للتعرف على أثر خصائص نظام معلومات الموارد البشرية على أداء العاملين في قطاع الصناعات الدوائية في الأردن الذي يمثل موضوعاً مهماً لصناع القرار وراسمي السياسات والباحثين في هذا القطاع.

و تضيف هذه الدراسة على ما سبقها في نفس المجال وتعتبر نتاج تسلسل من الدراسات المتعلقة بنظام معلومات الموارد البشرية وهي إضافة علمية لما لها من مميزات في تفسير أهمية خصائص نظام معلومات الموارد البشرية على أداء العاملين.

5-1 التعريفات الإجرائية:

- **خصائص المعلومات:** هي الخصائص التي تحدد صفة المعلومات المستخدمة في نظام معلومات المواد البشرية وتم اعتماد مجموعة من الخصائص وهي: الشمولية، امكانية الحصول عليها، الملائمة، الخلو من التحيز، الوضوح، الأمن و السرية للمعلومات.
- **خصائص النظام:** هي الخصائص التي تحدد صفة نظام معلومات الموارد البشرية و تم اعتماد مجموعة من الخصائص هي: الموثوقية والإعتمادية، سرعة وقصر وقت الإستجابة، الإستمرارية لنظام معلومات الموارد البشرية.

- **خصائص الخدمة:** هي الخصائص التي تحدد صفة الخدمة المقدمة من نظام معلومات الموارد البشرية و تم اعتماد مجموعة من الخصائص هي: سهولة الحصول على الخدمة، الموثوقية، تقديم الخدمة بطريقة لبقة، فهم حاجات المستفيدين، المعرفة و التدريب للعاملين في النظام.

6-1 أنموذج الدراسة:

تم تطوير نموذج افتراضي للدراسة وذلك بعد مراجعة أدبيات الدراسة والبحوث ذات الصلة والموضح بالشكل رقم (1) . حيث تألف الأنموذج من ثلاثة متغيرات مستقلة وهي: خصائص المعلومات، خصائص النظام، و خصائص الخدمة ، أما العامل التابع فتمثل بأداء العاملين كما هو موضح بالشكل رقم(1−1) .

الشكل رقم (1−1) أنموذج الدراسة



أما أهم الدراسات السابقة التي تم الرجوع إليها لتطوير نموذج الدراسة والتي تناولت متغيرات الدراسة تم تلخيصها بالجدول رقم (1−1).

الجدول رقم(1−1): الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة

المتغيرات	الدراسات السابقة التي تناولتها
خصائص المعلومات	• طرطارة سهيل،2006، أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في وظائف إدارة الموارد البشرية في المؤسسات العامة في الأردن (دراسة ميدانية)،الجامعة الأردنية ،رسالة ماجستير • العدوان شاكر،2006،أثر خصائص المعلومات على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في المؤسسات العامة الأردنية (دراسة ميدانية)، الجامعة الأردنية، رسالة ماجستير • أحمد اسماعيل،عماد، 2011، خصائص نظم المعلومات وأثرها في تحديد خيار المنافسة الإستراتيجي في الإدارتين العليا والوسطى "دراسة تطبيقية على المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة" ،الجامعة الاسلامية−غزة، رسالة ماجستير

خصائص النظام	• الزعبي علي احمد،2009، العوامل المسأهمة في نجاح تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية في شركات الاتصالات في الأردن، جامعة اليرموك، دكتوراه • الجرايدة محمد،2006، تقويم فاعلية نظام معلومات الموارد البشرية في وزارة التربية و التعليم في الأردن،الجامعة الأردنية،دكتوراه
خصائص الخدمة	• السعود راتب، 2005، مستوى كفاءة انظمة المعلومات الإدارية وعلاقتها بمستوى الأداء الاداري من وجهة نظر مديري ورؤساء اقسام الوحدات الإدارية في الجامعات الأردنية العامة،جامعة عمان العربية للدراسات العليا، دكتوراه • هياجنة عمر،2008، أثر جودة الخدمة على رضا عملاء مجموعة الاتصالات الأردنية "دراسة ميدانية"،جامعة آل البيت، رسالة ماجستير • الاعظمي دنيا،2009، أثر مستوى تطبيقات نظم معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري البشري في تحقيق الميزة التنافسية، جامعة الشرق الاوسط للدراسات العليا، رسالة ماجستير

أداء العاملين	• جرادات فاطمة،2004، واقع تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية في قطاع البنوك الأردني،جامعة اليرموك، رسالة ماجستير • حوامدة علي، 2007، أثر نظم قياس الأداء على رضا العاملين عن عملية التقويم دراسة ،(ميدانية على الشركات الصناعية في مدينة الحسن الصناعية في الأردن)،جامعة آل البيت،رسالة ماجستير • الذنيبات حسام،2003،العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأداء العاملين في المؤسسات المالية الحكومية المتخصصة بالاقراض في الأردن،جامعة مؤتة، رسالة ماجستير • Kalbers, Lawrence; Cenker, William, (2008), “The Impact of Exercised Responsibility, Experience, Autonomy, and Role Ambiguity on Job Performance in Public Accounting”, Journal Of Managerial Issues, Vol. XX Number 3 Fall 2008.

7-1 الدراسات السابقة:

1-6-1 الدراسات العربية:

(1)دراسة أمل إبراهيم أبو رحمه (2008) بعنوان "نظم معلومات الموارد البشرية وأثرها على فاعلية إدارة شؤون الموظفين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية بقطاع غزة":

هدف البحث الى التعرف على نظم معلومات الموارد البشرية المستخدمة في إدارات شؤون الموظفين بوزارات السلطة الفلسطينية بقطاع غزة، وتقييم مجالات إستخدامها وتحليلها بغرض الكشف عن الصعوبات التي تواجه تلك النظم و تحد من كفائتها و فاعلية إستخدامها في توفير المعلومات الملائمة بدقة وفي الوقت المناسب، و تقديم بعض المقترحات التي يمكن ان تسأهم في تحسين كفائة نظم معلومات الموارد البشرية لتقوم بدورها في دعم فاعلية إدارات شؤون الموظفين في وزارات السلطة الفلسطينية.

وقد تم تحديد النتائج بناء على إستبانة تم توزيعها على مفردات البحث المتمثلة في مدراء شئون

الموظفين ونوابهم، وقد خلصت الدراسة الى مجموعة من النتائج كان ابرزها أن استخدام النظم اليدوية يؤثر سلبا على فاعلية إدارة شؤون الموظفين بالوزارات ،وان نقص الكفاءة التكنولوجية والإدارية والتنظيمية من أهم اسباب تدني نظم معلومات الموارد البشرية.

و عليه فقد اوصت الدراسه بضروره اهتمام ادارات شؤون الموظفين بايجاد الوسائل الكفيله بتحسين نظم معلومات الموارد البشريه و توفير البرمجيات اللازمه بما يضمن استعراض البيانات المتعلقه بأنشطه شؤون الموظفين و ضروره توفير الدورات التدريبيه اللازمه لرفع كفائة الموظفين العاملين في تلك الادارات.

(2) داسة فاطمة عبد الستار محمد جرادات (2004) بعنوان: "واقع تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية في قطاع البنوك الأردني":

هدفت هذة الدراسة الي التعرف على اتجاهات مديري الموارد البشرية في قطاع البنوك الأردني نحو واقع تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية، والى التعرف على المعوقات التي تحول دون تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية. و هدفت الدراسة الى ابراز أهمية نظم معلومات الموارد البشرية بالنسبة لمديري الموارد البشرية والإدارة العليا في قطاع البنوك الأردني وكذلك منظمات الاعمال بشكل عام.كذلك هدفت الدراسة الى قياس مدى فاعلية نظم معلومات الموارد البشرية والتعرف على العلاقة بين الأداء المالي وفاعلية نظم معلومات الموارد البشرية.

وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج كان أهمها ان هنالك معوقات تحول دون تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية ابرزها هو عدم معرفة الموظفين بالنظم الحديثة لإدارة الموارد البشرية بشكل خاص و لنظام المعلومات الاداري في البنك بشكل عام كذلك نقص الدورات التدريبية في هذا المجال و اعتماد البنك على نظام معلوماتي واحد للموارد البشرية وعدم تحديثة.

وخلصت الدراسة الى جملة من التوصيات منها انة يجب على الادارات العليا ان تدعم عمليات تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية من خلال تشجيع و تحفيز الموظفين على استخدمها و اخضاعهم لدورات تدريبية حول كيفية استخدام نظم معلومات الموارد البشرية.

(3) دراسة عزيزة عبدالرحمن العتيبي (2010) بعنوان "أثر استخذام تكنولوجيا المعلوماث على أداء الموارد البشرية دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية الاسترالية":

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية في الاكاديمية الدولية الاسترالية في ملبورن، و أثر ذلك على الأداء الوظيفي.

وتهدف الدراسة ايضا الى التعرف على انظمة الموارد البشرية المستخدمة حاليا في المؤسسات التعليمية ، و انظمة الخدمات التعليمية الالكترونية لما لها من دور كبير في التوجه نحو استخدام التكنولوجيا في إدارة الموارد البشرية.

وقد تكون مجتمع الدراسة من المستويات الإدارية و الاكاديمية المختلفة في الاكاديمية، حيث بلغ عددهم نحو (72) موظفا. واستخدمت الباحثة استبيان مكون من 73 فقرة كاداة للدراسة، و المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق اهداف الدراسة.

اما نتائج هذه الدراسه فقد تضمنت وجود فهم عميق لأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشريه بالاضافه لتوثيق حقيقه وجود دعم من إدارة الاكاديمه للتحول الى استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشريه على وجه الخصوص و توفير بنيه تحتيه متيه لدى مركز تكنولوجيا المعلومات في الاكاديميه لاسهامها في زيادة و تمكين الاعتماد الرئيسي على استخدام تقنيات معاصره تتمثل في وجود نظام معلومات لاستخدام إدارة الموارد البشريه.

و قد اوصت الدراسه بضروره تقديم الدعم المالي اللازم لمراكز تكنولوجيا المعلومات لأهميتها في الاسهام بعملية التغير نحو استخدام تكنولوجا المعلومات في إدارة الموارد البشريه و مواكبة التغيرات المتسارعه في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات مثل اعتماد المراسلات الإلكترونيه الداخليه بدلا من المراسلات الورقيه و تمكين التعلم و التدرب عن بعد حيث ان الامانيات التقنيه اصبحت متاحه لذلك و اختتمت التوصيات بضروره التوجه نحو التكامل بين جميع انظمة المعلمومات الادرايه المحوسبه و العمل على ربط ما هو موجود حاليا بشكل كامل للتحول التدريجي الى إستخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشريه.

(4) دراسة علي احمد صالح الزعبي (2009) بعنوان: العوامل المسأهمة في نجاح تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية في شركات الاتصالات في الأردن:

هدفت هذه الدراسه الى استطلاع و وصف مدى توافر عوامل نجاح تطبيق نظم معلومات الموارد البشريه في شركات الاتصالات الأردنيه و تحليل أثر هذه العوامل على نجاح تطبيق نظم معلومات الموارد البشريه في هذه الشركات.

و من خلال إستبانة وزعت على العاملين في ادارات الموارد البشريه و دوائر نظم المعلومات الادرايه اضافة الى مديري الدوائر الاخرى و مساعديهم تم التوصل الى ان العوامل المتعلقه بنظام معلومات الموارد البشريه و التي تشمل سهولة استخدام النظام و التدريب على النظام و توافر الدعم الفني و دعم موظفي الموارد البشريه تسهم في نجاح تطبيق انظمة المعلومات الموارد البشريه, كما ان دعم الاداره العليا و وفرة البنيه التحتيه الحاسوبيه لها الأثر الكبير في نجاح تطبيق انظمة معلومات الموارد البشريه

(5) دراسة حسام الذنيبات (2003) بعنوان: العلاقه بين نظم المعلومات الاداريه المحوسبه و أداء العاملين في المؤسسات الماليه الحكوميه المتخصصه بالاقراض في الأردن:

هدفت الدراسه الى التعرف على العلاقه بين نظم المعلومات الادرايه المحوسبة و أداء العاملين في المؤسسات الماليه الحكوميه و بيان مستوى الاستفاده من نظم المعلومات الاداريه المحوسبه من وجهة نظر المبحوثين, كما هدفت الى التعرف على مستوى العاملين في المؤسسات الماليه الحكوميه و أهميه أبعاد نظام المعلومات الاداريه من وجهة نظر المبحوثين.

و توصلت الدراسه من خلال إستبانة وزعت على الموظفين من جميع المستويات الاداريه في بعض المؤسسات الحكوميه مثل مؤسسه الاقراض الزراعي و بنك تنمية القرى و بنك الإنماء الصناعي و غيرها الى ان مستوى الاستفاده من نظم المعلومات الاداريه المحوسبه في الموسسات الماليه مرتفعه و ان أهمية النظام مرتبطه بأهمة ابعاده من حداثة الاجهزه, كفائة العاملين على النظام, ملائمة النظام المستخدم و المعلومات المتوفره.

و اوصت الدراسه على ضرورة الاهتمام بأنظمة المعلومات الإداريه لأهميتها في التاثير على أداء العاملين اضافة لأهمية اعداد برامج تدريبيه للموظفين حول نظم المعلومات الإدارية المحوسبه و كيفية استعمالها من خلال النظام المعتمد.

(6) دراسة عماد أحمد اسماعيل (2011) بعنوان "خصائص نظم المعلومات وأثرها في تحديد خيار المنافسة الإستراتيجي في الإدارتين العليا والوسطى "دراسة تطبيقية على المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة:

هدفت الدراسة إلى التعرف على خصائص نظم المعلومات وأثرها في تحديد خيار المنافسة الاستراتيجي في الإدارتين العليا والوسطى للمصارف التجارية العاملة في قطاع غزة وقد تكونت عينة الدراسة من البنوك التجارية العاملة في قطاع غزة والبالغ عددها (10)مصارف ، حيث تم توزيع (67) إستبانة ، وقد جرى تطبيق المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة.

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها ما يلي-:

1-أن المصارف العاملة في قطاع غزة تطبق نظم وتكنولوجيا المعلومات في جميع الوحدات والأقسام ، وتحرص على الاستفادة القصوى من استخدامات نظم وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والاستفادة من المهارات والخبرات المتوفرة لديها واستثمار الكوادر البشرية ومعارفهم في مجال التنمية والنهضة لتصل إلى درجة التعايش والتواصل مع العالم الخارجي ومواكبة التطورات المتلاحقة في ظل تكنولوجيا المعلومات المتقدمة.

2-أثبتت الدراسة بأن لنظم المعلومات دور كبير ومهم في تحقيق الميزة التنافسية للمصارف العاملة في قطاع غزة ، كما توفر معرفة ذات قيمة للبنك في تحسين جودة الخدمة واستحداث خدمات جديدة تحقق لها السبق على المنافسين.

وقد خرجت الدراسة بعدة توصيات أهمها ما يلي- :

1- ضرورة أن يولى المسئولين في القطاع المصرفي في قطاع غزة اهتمامًا زائدًا لنظم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات والعمل على إنشاء إدارة متخصصة لنظم المعلومات.

2 –العمل على رفع كفاءة نظم المعلومات ومكونات نظم المعلومات (المعدات ، البرمجيات ، الاتصالات ، قواعد البيانات ، الأفراد ، الإجراءات) وتكوينها تبعًا للمستحدثات التكنولوجية.

2-6-1 <u>الدراسات الأجنبية:</u>

(1) Nasser, Yazan Shaheer (2004), the effect of the adopted computerized human resources information system on job satisfaction in the Jordanian private hospitals within the capital Amman, University of Jordan.

بحثت هذه الدراسة في فهم العلاقة ما بين نظم معلومات الموارد البشرية المطبقة في المستشفيات الخاصة في محيط العاصمة عمان، وبين سياسات واجراءات إدارة الموارد البشرية في هذة المستشفيات وأثرها على الرضا الوظيفي كاحد مؤشرات الأداء المؤسسي. و إستخلصت الدراسة من خلال إستبانة تم إعتمادها لقياس متغيراتها الى مجموعة من النتائج منها انه وجد علاقة مباشرة ما بين المزايا والقدرات الوظيفية لأنظمة معلومات الموارد البشرية المحوسبة وفعالية سيايات و اجراءات إدارة الموارد البشرية ، وان هذا قد انعكس بأثر ايجابي طفيف على كل من الرضى الوظيفي و الثقافة التنظيمية والقدرات الوظيفية .

وأوصت الدراسة ببذل مجهود اكبر من قبل الموظفين واتحاداتهم ونقاباتهم المهنية لتحسين وتطوير قوانين وسياسات واجراءات إدارة الموارد البشرية في اطار تجسير الفارق ما بين التشريعات القانونية للموارد البشرية في الدول الصناعية المتقدمة وبين مثيلاتها المطبقة حاليا .

(2) Doughman, Siham (1997), Human resources information systems analysis and design:case study ,Yarmouk University.

تقوم هذه الدراسة على تحليل و تصميم نظام معلومات في إدارة القوى البشرية لاحدى المؤسسات الأردنية والتي تصدر انتاجها من الملابس الى الأسواق الأوروبية و الأمريكية و هي "شركة العصر

للألبسة" و اظهرت نتائج التحليل باستخدام اسلوب المراقبه (Observation) بانة ليست جميع عناصر مدخلات النظام يتم استخدامها في التقارير المحوسبة للنظام ، وان هذه التقارير هي بحد ذاتها غير كافية لاعطاء المعلومات الضرورية للمساعدة في تحقيق اهداف إدارة القوى البشرية في المؤسسة، كما اظهرت نتائج التحليل ان هنالك بعض الاخطاء في عمليات النظام، جزء منها متعلق في تصميم النظام (تقارير الحضور)، و البعض الاخر متعلق في تصميم العمليات (تقارير التدريب) .

وبناء على نتائج التحليل تم تصميم نظام معلومات جديد والذي قد يساعد في تحقيق اهداف القوى البشرية الموضوعة من قبل الإدارة وبالتالي تحقيق اهداف المؤسسة بشكل عام, كذلك تم التأكيد على ضروره الحاق الموظفين ذوي العلاقه ببرنامج تدريبي للتعامل مع هذا النظام كما تم الاشاره لضروره دراسة الانظمه الموجوده حاليا في مرحله مستقبليه لتقيم مدى قابلية دمجها مع النظام الجديد و دراسه أثر هذا الدمج على المؤسسه بشكل عام .

(3)"the Contribution of e-HRM to HRM Effectiveness: Results from a Quantitative Study in Dutch Ministry" Huub Ruel, Tanya Bondarouk, Mandy Van Der Velde, employee relation ,Vol.(29), Issue(3), pp 280-291, 2007.

تناولت الدراسة قياس مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشريةe-HRM في كفاءة أداء الموارد البشرية، من خلال دراسة كمية اجريت على وزارة الداخلية في هولندا وهل كانت عملية التحول مفيدة للوزارة ام لا.

وتوصلت الدراسة الى أن التطبيق الفعلي لتكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية مرتبطة بكفائة أداء الموارد البشرية.

ومن خلال تحليل الإنحدار توصل الباحث الى ان جودة تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية من حيث المحتوى والمضمون هي العامل التفسيري الاكثر أهمية في كفاءة استراتيجية الموارد البشرية.

وأوصت الدراسة بإجراء المزيد من البحوث الكمية المتعلقة بقياس كفائة تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية، و بادخال المزيد من المتغيرات للنموذج الذي توصل له الباحث.

الفصل الثاني:

الإطار النظري

المقدمة:

تلعب المعلومات دورا كبيرا في نقل الانسان من العصور السابقة الى ما نحن عليه الان ، حيث احتلت مكانة كبيرة وصلت لتسمية العصر الذي نعيشة بعصر المعلومات.

ونتيجة لهذة الأهمية اخذت وسائل الحصول على المعلومات و ترتيبها وتبويبها واسترجاعها بالتعقيد شيئا فشيئا الى ان وجدت الحاجة لوضع هذة المعلومات ضمن إطار منظم وقد اجمع المختصون على ان يكون هذا الاطار هو نظم المعلومات(Information System) ،وبالنسبة لإدارة الاعمال فقد اشتمل مفهوم نظم المعلومات الكثير من التطبيقات والوظائف الإدارية وبإعتماد مؤسسات الاعمال على المعلومات في ظل التحديات مثل المنافسة والسباق نحو الميزة التنافسية(الزعبي،2004).

واذ تعتبر نظم معلومات الموارد البشرية ولزمن غير بعيد أداة لحفظ ملفات العاملين على الأقل، ولكن في الحقيقة ان الإستخدام الفعال لنظم معلومات الموارد البشرية يفيد في تحقيق أهداف التنظيم ، وتطوير الأداء من خلال التطبيق السليم لنظام معلومات الموارد البشرية ، اذ انه يعتبر من أهم الأدوات التي تساعد المديرين في تحسين أداء وظيفة الموارد البشرية من خلال تزويدهم بالمعلومات الضرورية لتدعيم القرارات المتعلقة بإدارة الموارد البشرية في المنظمة(الزعبي،2009).

لقد كان ظهور انظمة معلومات الموارد البشرية احد افرازات التقدم التكنولوجي ، والتي انبثقت من ثورة الانظمة في الفكر الإداري والتطبيقات الحاسوبية المرافقة لها (Laudon and Laudon, 2004).

وتقوم الإدارة الحديثة للموارد البشرية بجمع البيانات المتعلقة بالعاملين في المنظمة ومعالجتها و تزويد الإدارات بالمعلومات اللازمة لاستقطاب الكفاءات و المهارات الضرورية للمنظمة، والعمل على تنمية المهارات للعاملين بشكل مستمر ، و ايضا تحويل هذه المعلومات الى مراكز دعم القرارات لاغراض التخطيط للموارد البشرية في الوقت المناسب.(الحميدي و اخرون،89:2005)

وهنا ترى الباحثة انه من بين أهم التطبيقات التي انبثقت من ثورة الانظمة استخدام نظم معلومات الموارد البشرية بما فيها من خصائص سوف يتم دراستها ،كذلك سوف يتم بيان علاقة هذه الخصائص مع أداء العاملين.

2-1 نظم معلومات الموارد البشرية:

2-1-1 مفهوم نظم معلومات الموارد البشرية:

تم تعريف نظم معلومات الموارد البشرية بانها مكونات مترابطة تعمل معا بهدف تجميع و تخزين ومعالجة وتحليل ونشر المعلومات بهدف دعم العمليات التنظيمية واتخاذ القرارات المختلفة ، و تسهيل عملية الرقابة فيما يتعلق بوظيفة الموارد البشرية (P118:2008, Dessler).

اما Laudon & Laudon فيعرفها بانها تلك النظم التي تقوم بإدامة سجلات الموظفين ومتابعة مهاراتهم وتقييم أداء الوظيفة والتدريب وإدارة التعويضات للموظفين وتطوير المسار المهني ودعم التخطيط للموارد البشرية (P49:2004,Laudon & Laudon).

ويتكون نظام معلومات الموارد البشرية من مجموعة من النظم الوظيفية الفرعية ، بحيث يساند كل نظام فرعي دعم تنفيذ جزء من نشاطات إدارة الموارد البشرية، و بالتالي تتكامل الانظمة الفرعية لتحقيق الهدف الكلي لنظام معلومات الموارد البشرية.(عباس،2006)

ومن الأنظمة الفرعية : نظام تخطيط الموارد البشرية، ونظام الاستقطاب و الإختيار، ونظام تحليل وتقييم الأداء، ونظام التعويضات والمكآفآت، ونظام التطوير والتدريب، و نظام تحليل المسار الوظيفي.

ويؤدي استخدام نظم معلومات الموارد البشرية الى خزن واسترجاع المعلومات ومعالجتها بالسرعة الممكنة، و تقليص التعامل بالسجلات اليدوية والمعاملات الورقية، و السرعة في إنجاز عمليات الخزن و التحليل المؤدية الى سرعة ودقة عملية صناعة القرارات.(Mayfield et al., 2003)

ويرى Mathis & Jackson ان نظم معلومات الموارد البشرية يعتبر نظام متكامل يتم تصميمه بغرض امداد المعلومات للمستفيدين بما يسهم في اتخاذ قرارات الموارد بالمنظمة (2002,Mathis & Jackson).

ومما تقدم يمكن القول ان نظام معلومات الموارد البشرية كغيره من الانواع الاخرى من انظمة المعلومات ، هو نظام حاسوبي مصمم لتسهيل انجاز نشاطات و فعاليات وظيفة الموارد البشرية، من خلال تزوييد المعنيين من موظفي إدارة الموارد البشرية بالمعلومات الملائمة في الوقت الملائم، و إدارة هذه المعلومات بما ينعكس على تحسين ادائها وزيادة فعالياتها.

ولغرض الدراسة تم اعتماد تعريف (باجابر و المفتي،36:1993; المغربي،328:2002) لنظام معلومات الموارد البشرية و هو:" النظام الذي يتم تصميمه بوظيفة محددة في اطار عمليات المنظمة، و للتحديد بقاء وظيفة إدارة الموارد البشرية و السعي بصفة أساسية الى توفير المعلومات التي يحتاجها المديرون لاتخاذ القرارات المتعلقة بفاعلية و كفاءة استخدام العنصر البشري والرفع من مستوى ادائه ليؤدي دوره في تحقيق الأهداف التنظيمية" .

ومن هذه التعريفات يتضح ما يلي:

1- وجود مكونات منظمة و متفاعلة تتمثل في المدخلات و عمليات التشغيل والمخرجات والتغذية الراجعة مع تاثيرات البيئة الداخلية و الخارجية، وتعمل هذه المكونات بشكل آلي او يدوي.

2- تتمثل إجراءات عمل النظام في جمع و تخزين و تشغيل وإستخلاص النتائج المتمثلة في المعلومات والتقارير و تقديمها للمستفيدين.

3- يهدف نظام معلومات الموارد البشرية الى توفير المعلومات التي يحتاجها المديرون لإتخاذ القرارات الخاصة باستخدام العنصر البشري بكفاءة و فعالية ليؤدي بدوره في تحقيق الاهداف التنظيمية.

2-1-2 التطور التاريخي لنظم معلومات الموارد البشرية:

نشأت نظم معلومات الموارد الإدارية في بداية الستينات من القرن العشرين و بدأت تنشط عملية تنفيذ هذه النظم في بداية السبعينات وساعد على هذا التقدم تطور أجهزة الحاسبات الإلكترونية و برمجياتها فضلا عن ظهور برمجيات متقدمة منها نظم إدارة قواعد البيانات (Data Base Management System DBMS) التي ساعدت كثيرا على تقليل وقت الانجاز و استغلالها بشكل كبير (البياتي ومحمد حسن،1992).

وتشير الأدبيات المتخصصة الى ان بدايه الإهتمام بنظم معلومات الموارد البشرية Human Resources Information Systems كانت بطيئة لا سيما في الستينيات و السبعينيات (مكلويد،1998 (Beradin,1997; Grossman,1988;

وشهدت الثمانينات البداية الحقيقية لاستخدام نظم معلومات الموارد البشرية، وكانت هذه البداية متواضعة ، وتشمل موضوعات محددة مثل خزن وإسترجاع المعلوات بكمية محدودة، ثم توسع استخدام(HRIS) بفعل

ادخال أجهزة الحاسب الإلكترونية الكبيرة التي تمتاز بقدرتها على الخزن العالي للمعلومات و إجراء العمليات الحسابية المعقدة.

وفي منتصف التسعينيات من القرن العشرين شهد نظام معلومات الموارد البشرية (HRIS) نقلة نوعية بفعل استخدام البرمجيات الخاصة بالموارد البشرية وانتشار الحاسبات الشخصية وأصبح الإهتمام بهذا النظام من لدن المنظمات ولا سيما في السنوات الأخيرة عاليا بسبب التحديات المعاصرة التي تواجهها تلك المنظمات و منها:

1- الضغوط الإقتصادية التي تسببت في إعادة هيكلة البرامج التي شكلت ضغطا على المنظمات لتعمل بعدد أقل من العاملين المدربين على أساس انه الأفضل.(Sarfan,1994:1)
2- التكليفات الجديدة A New Mandate لإدارة الموارد البشرية التي تؤكد ان إدارة الموارد البشرية هي جزء من فريق الإدارة العليا وتقع عليها نسبة كبيرة من تنفيذ استراتيجية المنظمة فضلا عن انها يجب ان تكون الخبير الإداري للمنظمة وللعاملين (Ulrich,1998:128) .
3- ظهور تشريعات عمل جديدة مثل فرص العمل المتساوية (EEO: Equal Employment Opportunities) والأمن الوظيفي والتأمين الصحي، وقد وافقت هذه التشريعات الكثير من التغيرات الجذرية فيما يتعلق بما تحتاجه منظمات الأعمال في أقسام الموارد البشرية وما يحتاجه مديري الموارد البشرية (مكليود،Safran,1994:1;834:1998)

وبالإستناد الى ما تقدم نجد ان التطور التاريخي ل (HRIS) حقق طفرات نوعية بأوقات متقاربة، لذا يمكننا القول بأن نظام معلومات الموارد البشرية يمثل أهمية كبرى للمنظمات وضرورة حتمية في الوقت نفسه، فهو ذو أهمية لأنه وسيلة تستخدمها المنظمات لتساعدها على تحقيق أهدافها من خلال التنسيق

بين العمليات التنظيمية المختلفة. وضرورة حتمية لأنه أداه إستراتيجية تستخدمها المنظمات في مواجهة التحديات المعاصرة من خلال توفيرها للكم الهائل من المعلومات والبيانات عن البيئة المحيطة بالمنظمة والتي تساعد المديرين على أداء واجباتهم بوقت قصير ، وإتخاذ القرارات المناسبة بموثوقية عالية الى حد كبير فضلا عن امكان تعزيز تلك المعلومات وترميزها وتحليلها بأوقات قياسية (Pande and Gomes ., 2012)

2-1-3 مرتكزات نظم معلومات الموارد البشرية HRIS Components:

حدد Gara (1:2002) والمغربي (2002 :331-333) خمس مرتكزات او عناصر رئيسية يجب توافرها في نظم معلومات الموارد البشرية و هي :

1- قاعدة البيانات Data Base

ويعتبر إنشاء قاعدة البيانات من أهم مرتكزات النظام بحيث تشتمل على البيانات الأساسية المتعلقة بالنظام و العاملين فيها.

2- إدخال البيانات Data Entry

يمثل إدخال البانات بصورة صحيحة وتحديثها باستمرار و تجنب التكرار غير الضروري في البيانات المخزنة في قاعدة البيانات.

3- استرجاع المعلومات Information Retrieval

وهو الحصول على المعلومات وقت الحاجة اليها ، بحيث تتفق مع احتياجات المديرين من حيث الشكل و المضمون.

4- مركز معلومات الموارد البشرية Human Resources Information Center

وهو عبارة عن مجموعة الأفراد المكلفين بالأنشطة اليومية لنظم معلومات الموارد البشرية ولديهم الخبرة اللازمة بتلك الأنشطة.

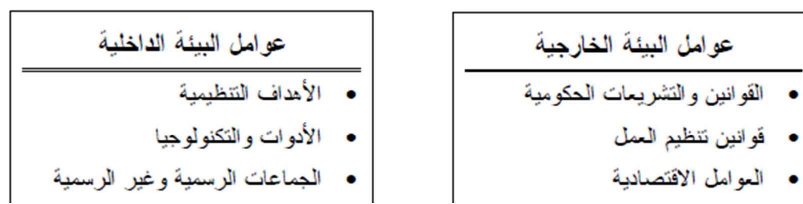
5- جودة و سلامة البيانات Data Quality & Integrity

ويقصد بها الوثوق بالبيانات وضمان أمن و سلامة البيانات من خلال التحكم في الوصول الى قاعدة البيانات ، ويكون ذلك عن طريق وضع صلاحيات لمجموعة من العاملين في قسم الموارد البشرية للقيام بعمليات التعديل على البيانات و التحكم بها وان يكون ذلك التعديل موثق باثبات يلزم عند الرجوع اليه، عندها سوف يتم الحصول على الموثوقية لصحة البيانات و انه لا يوجد فرصة للتلاعب بها او تحريفها من قبل اي فرد اخر.

2-1-4 عناصر نظم معلومات الموارد البشرية:

يتكون نظام معلومات الموارد البشرية من الابعاد الرئيسية لأي نظام معلومات والتي تتكون من المدخلات والعمليات التشغيلية والمخرجات والتغذية الراجعة كما يوضحه لنا الشكل رقم(2-1).

الشكل (2-1) نموذج لنظام معلومات الموارد البشرية



المصدر :أبو رحمة ،أمل إبراهيم ،(2005)،" نظام معلومات الموارد البشرية وأثرها على فاعلية ادارة شؤون الموظفين في وزارات السلطة الفلسطينية بقطاع غزة"،الجامعة الإسلامية–غزة،ص41

يتبين لنا من الشكل السابق العناصر الأساسية في نظام معلومات الموارد البشرية وهي مدخلات النظام والتي تتمثل في جمع البيانات المتعلقة بالأفراد والوظائف المتاحة في المنظمة.

اما عن مخرجات النظام فهي تنقسم الى معلومات و تقارير تحقق الأهداف الشخصية للأفراد وتعمل على تحقيق رغباتهم و احتياجاتهم في النمو و التطور الوظيفي، وايضا تحقيق الأهداف التنظيمية المتعلقة بالمحافظة على الإنتاجية واستمرار نمو المنظمة و المساهمة في تطويرها التنظيمي.

ويختلف حجم و نوع المخرجات من نظام الى آخر حسب نوع وحجم العمل الذي تقوم به المنظمة ومن أهم مخرجاته (O’Brien, 2003):

1. خطة الموارد البشرية.
2. إختيار و طلب الموارد البشرية (المساعدة في تحديد المناسب من القوى العاملة).
3. خطة التدريب والإحتياجات التدريبية للمنظمة.
4. نتائج تقويم الأداء للعاملين في مختلف المستويات.
5. يساعد في اعداد التقارير للسلامة المهنية.

وهنالك ايضا عمليات التحويل و التشغيل والتي منها تتكون قاعدة البيانات للموارد البشرية والتي تتكون من البيانات الشخصية وبيانات المهارات وبيانات تقييم الأداء وبيانات تخطيط الموارد البشرية وبيانات الرواتب والمزايا، وحيث ان هذه القاعدة تفيد في رفع انتاجية العاملين.

كذلك يتوفر من أهم العناصر عمليات المراجعة المستمرة لأداء إدارة الموارد البشرية وتقييم نظم معلوماتها ضمن سياسات و إجراءات إدارة الموارد البشرية وهذا ما يتم في التغذية الراجعة لمخرجات النظام.

ويجب التنبه ايضا للتاثيرات البيئية والتي يُعنى بها المتغيرات التي تؤثر على أنشطة الموارد البشرية والتي منها ما يتعلق بالجهات الحكومية والقوانين و التشريعات المنظمة للعمل، وكذلك المتغيرات الاقتصادية و الاجتماعية والتكنولوجية والسياسية و غيرها من المتغيرات.

2-1-5 فوائد نظام معلومات الموارد البشرية:

يعمل نظام معلومات الموارد البشرية على إسناد العملية الإدارية في المستويات الإدارية الثلاثة من خلال ما ياتي (الزعبي ،2009; المدهون و ابو رحمة ،2008):

1) يساعد في دعم قرارات التوظيف في منظمات الأعمال وتحديد المسار الوظيفي للموظفين في المنظمة.
2) يدعم عملية التخطيط للإحتياجات التدريبية وبرامج تطوير العاملين .
3) يساعد في جدولة العاملين وإعداد جداول الاحلال للعاملين في الوظائف.
4) يساعد في إدارة الأجور والرواتب وتحديد مستوياتها.
5) يساعد في إدارة الممتلكات العلمية والكفاءات المتاحة للمنظمة (إدارة رأس المال الفكري للمنظمة بكفاءة).
6) يستخدم كاداه لتقويم أداء وظيفة الموارد البشرية في منظمات الأعمال.

6-1-2 متطلبات نجاح نظام معلومات الموارد البشرية:

حتى ينجح نظام معلومات الموارد البشرية فإنه من الضروري توافر عدة متطلبات تتكامل مع بعضها البعض في التأثير على نجاح النظام ، ومن أهم تلك المتطلبات (المغربي،2002 ; ابو رحمة،2005 ; الزعبي،2009):

- **المتطلبات الإدارية :**

وتتمثل في النواحي المتعلقة بالإدارة وأنشطتها المختلفة ومنها:

أ- تحديد أهداف وغايات الإدارة بشكل واضح ، ومن ثم بيان الأهداف التي يسعى إلى تحقيقها نظام معلومات الموارد البشرية.

ب-التخطيط الفعال لإحتياجات النظام من الموارد المتعددة ، مما يتطلب بدوره إقتناع وتأييد الإدارة العليا في المنظمة بأهمية نظام معلومات الموارد البشرية ، وتقديم الدعم المادي والمعنوي لذلك.

ت-مشاركة الإدارات الرئيسية في المنظمة مع إدارة الموارد البشرية في إعداد وتصميم النظام.

ث-مراعاة احتياجات المستفيدين من مخرجات ومعلومات النظام سواء من داخل المنظمة أو خارجها.

ج- الرقابة والمتابعة المستمرة على كافة عناصر نظام معلومات الموارد البشرية لضمان كفاءة وفاعلية أدائه

- **المتطلبات التكنولوجية (الفنية) وتتمثل في عدة متطلبات أهمها:**

أ - توفر الأجهزة والآلات والأدوات اللازمة لتشغيل النظام بمراعاة إمكانيات وإحتياجات المنظمة.

ب - توفير الأفراد ذوي المهارات والخبرات الفنية اللازمة لتشغيل الأجهزة والآلات والحاسبات الآلية أو الإستعانة بمجموعة من الإستشاريين في هذا المجال.

ج - تصميم نظام متكامل للصيانة والسلامة ، وسرية البيانات والمعلومات التي يتعامل معها النظام.

د - تكامل البيانات – الملفات والسجلات والوثائق – من أجل استخدامات أكثر فاعلية.

- **المتطلبات الاقتصادية ومن أهمها:**

أ - توفير وقت كاف لعملية إعداد وتصميم النظام ، بما يسهم في إيجاد نظم مبنية على أساس واضح وسليم.

ب - العمل على تخفيض التكاليف.

ج - الإستخدام الأمثل للأفراد العاملين على تشغيل نظام معلومات الموارد البشرية.

د - توفير الجهد المبذول في جميع مراحل عمل نظام معلومات الموارد البشرية ، مما يتطلب تدريب العاملين بالنظام لزيادة مهاراتهم في التشغيل وإستخراج المعلومات.

- **المتطلبات الاجتماعية ومن بينها:**

أ - التعاون المستمر بين إدارة الموارد البشرية وكافة الإدارات الأخرى بالمنظمة لضمان الإمداد بالمعلومات لتلك الإدارات والحصول منها على البيانات والحقائق.

ب - الاتصال الجيد بين العاملين في إدارة الموارد البشرية ومجموعة العاملين بالحاسب الآلي وضرورة وجود تفأهم متبادل بين الطرفين.

ح– توفر روح المساعدة من قبل مصممي النظام للمستفيدين منه.

د - سهولة استخدام مخرجات النظام مما يتطلب دعم السلوك الإيجابي لدى العاملين بالنظام والمستفيدين منه.

2-1-7 العوامل التي تحد من فاعلية نظام معلومات الموارد البشرية:

لقد وجد عشرة عوامل تقف حيال بناء نظام معلومات الموارد البشرية ، وذكر أنها أخطاء متكررة وتتكرر منذ الستينات من القرن العشرين ، وتتمثل هذه الأخطاء فيما يلي (المغربي ، 2002):

1. تحديد أهداف نظم معلومات الموارد البشرية بشكل غير دقيق.
2. عدم المشاركة الفعالة لإدارة الموارد البشرية في مرحلة بناء وتصميم نظام المعلومات.
3. ضعف الارتباط المتكامل بين النظم الفرعية لنظام معلومات الموارد البشرية.
4. وجود تعقيدات وعلاقات متشابكة بالنظام تؤدي لتعدد التقارير والازدواجية.
5. عدم وجود التأييد والدعم الكافي من قبل الإدارة العليا والاستهانة بأهميتة.
6. الاعتماد على اللجان وليس قسم الوارد البشرية لتصميم النظام ومتابعته.
7. استخدام تكنولوجيا غير سلسة و معقدة ، يصعب في كثير من الأحيان على موظفي إدارة الموارد البشرية استخدامها وتشغيلها.
8. التقصير في عملية الرقابة قبل وأثناء بناء وتصميم نظام معلومات الموارد البشرية.
9. مقاومة العاملين لإدخال نظام معلومات الموارد البشرية لرفضهم وجود التكنولوجيا التي تحد من وظائفهم و أهميتهم.
10. عدم دراسة تكلفة البرامج المساعدة المستخدمة بدقة وعناية.

2-1-8 مجالات استخدام نظم معلومات الموارد البشرية:

ينبغي توظيف نظم معلومات الموارد البشرية في تحقيق كفاءة وفاعلية الأداء في مجال تخطيط الموارد البشرية، بتوفير المعلومات التي تؤدي دوراً مهماً في تمكين المسئولين في المنظمة من اتخاذ قرارات سليمة وصائبة فيما يتعلق بتخطيط الموارد البشرية . ولا شك أن ذلك ينعكس على مستوى الأداء في المجالات الأخرى لنشاط شئون الموظفين بما يحقق أهداف إدارات شئون الموظفين بصفة خاصة ، والأهداف التنظيمية بصفة عامة (Daulat and Patil , 2013) .

وكذلك في إعداد موازنة الوظائف ، ذلك الجانب من الإنفاق في الموازنة العامة للدائرة الحكومية، المخصص للصرف على الموظفين ومستحقاتهم وامتيازاتهم ، ويشمل بالتحديد :الرواتب ،والأجور ، والمكافآت ، والبدلات. (عمار ، 1991)

وتستخدم المعلومات لصالح تصنيف الوظائف من النشاطات الواسعة التي تتميز بها المنظمات ، وما تتطلبه تلك الأنشطة من درجات متنوعة من المعارف والمهارات والقدرات ، ومستويات متباينة من الواجبات والمسئوليات ، ومن ذلك المسأهمة في عملية توظيف فعالة ، وتشتمل عملية التوظيف على مرحلتين أساسيتين الاستقطاب والإختيار (عمار ،1991 ، ص174 – 175 .رشيد ، 2001 ، ص 459) ومن ثم رعاية مصالح الموظفين أثناء الخدمة .

وكذلك في مجال إدارة الرواتب وقد عرفArmstrong & Murlis (1980،ص19) إدارة الرواتب بأنها: " ذلك النشاط الذي يعني بتصميم وتطوير ورعاية نظام كلي للرواتب يتحدد من خلاله العائدات المادية المستحقة للعاملين ، وكيفية دفعها."

2–1–9 جودة نظام معلومات الموارد البشرية:

لتحديد مدى جودة نظام معلومات الموارد البشريه يجب تحديد جودة كل من المحاور الثلاث الرئيسه و المكونه لبنية النظام و هي معلومات النظام المتمثله بالمدخلات, ,النظام بحد ذاته و المتمثل بالمعالجة او العمليات التي ينفذها النظام على ما يحتويه من معلومات, والخدمة التي يقدمها النظام وهي تتمثل بمخرجاته (Winklera; Königb & Kleinmanna, 2013) .

❖ **خصائص المعلومات في نظام معلومات الموارد البشرية:**

ويعتبر إنشاء قاعدة البيانات من أهم مرتكزات النظام بحيث تشتمل على البيانات الأساسية المتعلقة بالنظام و العاملين فيها.

ولتحقيق جودة المعلومات يجب أن تتميز بما يلي من الخصائص،(الحميد و نينو، 2006) :

أ. التوقيتTimely ، بمعنى أن يتلقى المستخدم المعلومات فى الوقت الذى يحتاجها فيه ، وهذا يعنى عدم جدوى المعلومات لمتخذ القرار إذا لم تكن فى وقتها المناسب.

ب. الدقة Precision ، أى التدقيق والإحكام فى إجراءات القياس المستخدمة فى إعداد المعلومات وتشغيلها وتجهيزها وتلخيصها وعرضها.

ت. الصحة أو الخلو من الأخطاء Accurate ، يجب خلو المعلومات من الأخطاء ، سواء كانت لغوية أو رقمية.

ث. إمكانية التعبير الكمى Quantifiable ، أى إمكانية التعبير عن المعلومات بالأرقام والنماذج الكمية إذا لزم الأمر.

ج. إمكانية التحقيق Verifiable ، أى درجة الاتفاق فيما بين مختلف المستخدمين عند حصولهم على المعلومات ، وهذه الخاصية مرتبطة بالموضوعية.

ح. الموضوعية Objectivity ، وتعنى خلو المعلومات من التحيز ، ومدى توفر الدليل الموضوعى القابل للتحقق.

خ. الخلو من التحيز Freedom From Bias ، أى غياب النية فى تعديل أو تحريف المعلومات للتأثير على المتلقى ، أو لتحقيق غرض خاص.

د. إمكانية الحصول عليهاAccessible ، أى درجة السهولة والسرعة فى الحصول علي المعلومات اللازمة.

ذ. الشمول Comprehensiveness ، أى تمام واكتمال المعلومات.

ر. الملائمة Appropriateness ، وتعنى مدى ارتباط المعلومات بمتطلبات المستخدم المحتمل لها .

ز. الوضوح Clarity ، أى خلو المعلومات من الغموض.

س. أمن وسرية المعلومات، أي أن يتم العمل على حماية المعلومات من عمليات الإختراق .

وقد تم اعتماد مجموعة من هذة الخصائص في الاستبانة لدراستها و معرفة مدى تاثيرها على أداء العاملين وهي الشمول Comprehensiveness و امكانية الحصول عليها Accessible و الخلو من التحيز Freedom From Bias و الملائمة Appropriateness والوضوح Clarity، والامن و السرية ، وقد تم اختيار هذة المجموعة لانها تحدد اغلب صفات المعلومات المستخدمة في نظام معلومات الموارد البشرية.

❖ **خصائص النظام في نظام معلومات الموارد البشرية:**

كاي نظام معلومات محوسب يعتبر نظام معلومات الموارد البشرية ناجحا و ذو جودة عندما يتصف بمجموعة من الخصائص و هي (جودة و اخرون،2004)، (Al Shibly,2011):

أ. التكامل: و يقصد به التكامل بين وحدات و عناصر النظام مع بعضها البعض دون التكرار و الازدواجية.

ب. بساطة النظام و سهولة استخدامه: من الضروري أن يكون نظام المعلومات بسيطا و سهلا بشكل يمكن استيعابه و استخدامه بيسر، لأن المستخدم لا يهمه النظام بحد ذاته بقدر ما يهمه أن يتحصل على ما يحتاجه من معلومات.

ت. المرونة و التكيف مع الظروف البيئية: يتفاعل أي نظام مع البيئة المحيطة به فهو يتأثر بها و يؤثر فيها في نفس الوقت ؛و تضم البيئة المحيطة بالنظام عدد من التغيرات التي تؤثر عليه و على مكوناته و هي القوى السياسية الإستراتجية والإقتصادية والتكنولوجية والتشريعية والثقافية والطبيعية ، ففي حالة حدوث تغيرات في بيئة النظام فإنه يتخد إجراءات و ردود أفعال من شأنها مقابلة تلك التغيرات بهدف تحقيق توازن بين النظام و البيئة.

ث. الموثوقية والاعتمادية Reliability: يجب أن تكون مخرجات نظام المعلومات بالشكل الذي يمكن للمستفيدين منه أن يعتمدوا عليه في تلبية حاجات من المعلومات الضرورية لأغراض اتخاذ القرارات، فإذا كانت مخرجات النظام غير موثوقة ولا يعتمد عليها، فإن قرارات المنظمة ستكون محفوفة بالمخاطر، لذلك يكون العمل الجماعي أمراً مطلوباً حتى تكون المسئولية مشتركة عن مدى الثقة بمخرجات النظام.

ج. سرعة وقصر وقت الاستجابة: بحيث يعمل النظام على اظهار المعلومات المطلوبة دون الحاجة للانتظار مطولا ، وكذلك تنفيد الاوامر المطلوبة من النظام بسرعة و بدقة.

ح. الاستمرارية: وهي من أهم خصائص النظام بحيث يتم الاعتماد عليه بصورة دائمة دون انقطاع ، وحتى تتحقق هذه الخاصية لا بد من توافر اجهزة حاسوبية على درجة كافية من الثقة بعدم تعطلها و كذلك وجود برنامج يحمل عددا قليلا من وجود الاخطاء، ولكن في حال الانقطاع لا بد من توافر الصيانة السريعة والدقيقة.

ان جودة نظام معلومات الموارد البشرية يمكن ان يؤثر على فاعلية النظام كاملا، وهذه الجودة يمكن ان تحقق ما يلي(الجرايدة،2006):

- تخفيض التكاليف المرتبطة باختيار البرمجيات غير المناسبة
- تخفيض تكاليف التوجيه غير الصحيح لمستخدم النظام
- تخفيض تكاليف الصيانة الزائدة
- تخفيض المشكلات الناتجة عن قلة التدريب للعاملين

وقد تم اعتماد كل من الموثوقية والاعتمادية Reliability وسرعة وقصر وقت الاستجابة و الاستمرارية في الاستبانة كونها تعتبر الأهم في وجود نظام فعال وحيوي مثل نظام معلومات الموارد البشرية.

❖ خصائص الخدمة المقدمة من نظام معلومات الموارد البشرية:

على الخدمات المقدمة من قبل نظام معلومات الموارد البشرية ان تتصف بمجموعة من الخصائص لتكون على درجة عالية من الجودة و منها ما يلي (هياجنة،2008):

أ. يستطيع المستفيدون من النظام الدخول لنظام معلومات الموارد البشرية والحصول على المعلومة او الخدمة المطلوبة بسهولة وفي اي وقت.

ب. يثق العاملون بالمعلومات المقدمة من نظام معلومات الموارد البشرية و بانها سليمة و دقيقة.

ت. يقدم العاملون في نظام معلومات الموارد البشرية وهم على الاغلب العاملون في قسم الموارد البشرية الخدمات المختلفة المتوفرة في النظام للمستفيدين بطريقة لبقة ومقبولة.

ث. ان يتميز مقدمو الخدمة في نظام معلومات الموارد البشرية بفهم الحاجات المختلفة للمستفيدين من النظام من خلال تكرار الخدمات المطلوبة و أهميتها.

ج. يمتلك العاملون في نظام معلومات الموارد البشرية المعرفة و التدريب الكافي للاستجابة لحاجات المستفيدين.

وقد تم اعتماد جميع هذة الخصائص عند الدراسة كونها جميعا مهمة وذلك استنادا الى ان نظام معلومات الموارد البشرية هو نظام خدمي.

ويجدر الإشارة هنا الى دعم الخدمة بمجموعة من انظمة الحماية من الإختراق لتوفير السرية و الخصوصية للمعلومات المتوفرة بالنظام.

2–2 أداء العاملين:

2–2–1 تقييم أداء العاملين:

تعد وظيفة تقييم أداء العاملين من أهم الوظائف التي تمارسها إدارة الموارد البشرية، ويعتبر تقييم الأداء Performance Appraisal أو تقييم الكفاءات أو تقييم أداء العاملين ، كلها جميعاً مسميات مترادفة غايتها تحليل أداء الفرد بكل ما يتعلق به من صفات نفسية أو بدنية أو مهارات فنية أو سلوكية أو فكرية، وذلك بهدف تحديد نقاط القوة والضعف، فالعمل على تعزيز الأولى ومعالجة الثانية كضمانة أساسية لتحقيق فاعلية المؤسسة (السالم وصالح، 2002: 102).

وكنتيجة لعملية تقييم الأداء للعاملين يتم معرفة الأداء الوظيفي الذي يعتبر عنصرًا من عناصر الإنتاجية ، وهو يختص بالجانب الإنساني ، ويتم تحديد الإنتاجية تبعًا لعدة أبعاد متداخلة وهي (عودة،1992) :

1. العمل الذي يؤديه العامل ، ومدى تفهمه لدوره واختصاصه ، ومدى إتباعه للتعليمات التي تصل إليه من الإدارة عبر المشرف المباشر له.
2. الإنجاز الذي يحققه العامل ومدة توافقه مع المعايير ومستويات الجودة.
3. سلوك العامل في وظيفته من حيث اهتمامه بالعمل وأدوات العمل وشعوره بالانتماء لمكان العمل، وتطوره المهني و إتقانه.
4. سلوك العامل مع زملائه ورؤسائه ومدى تعاونه مع روح الفريق.
5. الحالة النفسية التي يوجد عليها العامل من حيث الرغبة في العمل وإتقانه عمله والسعي لتطوير نفسه .
6. طرق التحسين والتطوير التي يمكن أن يوفرها العامل في عمله ، وبالتالي انعكاسها على ترقيته.

2-2-2 طرق قياس أداء العاملين:

توجد طرق متعددة لقياس أداء العاملين، ويمكن للمؤسسة المعنية أن تختار منها طريقة أو أكثر، وفيما يلي ذكر لأهم تلك الطرق (السالم وصالح، 2002)، (عبد الباقي، 2000):

1. طريقة التدرج البياني Graphic Rating Scale :

تعتبر هذه الطريقة من أقدم وأبسط الطرق وأكثرها شيوعاً، حيث يقاس أداء الموظف بناءً على معايير محددة مثل: نوعية الأداء، كمية الأداء، المظهر، وتحدد الدرجات على أساس من(1- 5) أو (1- 3).

2. طريقة الترتيب Ranking :

في هذه الطريقة يقوم المدير بإعداد قائمة بأسماء العاملين معه ثم يقوم بترتيبهم تصاعدياً أو تنازلياً اعتماداً على أحسنهم كفاءة.

3. طريقة الوقائع الحرجة Critical Incedent Method :

الهدف من استخدام هذه الطريقة هو استبعاد احتمال التقييم على أسس شخصية بحتة، ويتم تقييم الأداء في هذه الطريقة استنادا إلى سلوكيات الموظف أثناء العمل من خلال تسجيل المدير للوقائع والأحداث التي تطرأ خلال عمل الموظف سواء أكانت جيدة أم سيئة في ملف الموظف تمهيداً لإصدار حكمه على أداء الموظف أثناء التقييم الدوري.

4. طريقة قائمة الاختيار Checklist Method :

تعتمد هذه الطريقة على قائمة مراجعة بأسئلة وعبارات محددة حول أداء الموظف، حيث يقوم المدير بالإجابة عن تلك الأسئلة، ثم يقوم بعد ذلك مدير الموارد البشرية بإعطاء الأوزان لتلك الإجابات دون علم القائم بالتقييم وفقاً لأهمية ووزن كل عبارة أو سؤال.

5. طريقة التقرير المكتوب Essay Method :

وهي طريقة بسيطة حيث يقوم المدير أو المشرف بكتابة تقرير تفصيلي عن الموظف يصف فيه نقاط القوة ونقاط الضعف التي يتمتع بها إضافة إلى جانب ما يمتلكه من مهارات يمكن تطويرها مستقبلاً، ومدى إمكانية التقدم الوظيفي والترقية لذلك الموظف.

6. طريقة التدرج البياني السلوكي Behaviorally Anchored Rating Scales (BARS) :

الهدف من هذه الطريقة هو التغلب على المشاكل التي امتازت بها طريقة التدرج البياني من افتراض أوزان واحدة لكل الخصائص على رغم اختلاف أهمية بعضها عن الآخر وخضوع معاييرها للجدل و إمكانية التحيز، وتقوم هذه الطريقة بإدخال العامل السلوكي في التقييم والوقائع الحرجة للموظف المراد تقييم أدائه.

7. طريقة الإدارة بالأهداف Management By Objectives :

تقوم هذه الطريقة على مجموعة افتراضات أساسية خلاصتها أن العاملين في المنظمة يميلون إلى معرفة وفهم النواحي المتوقع منهم القيام بها ، ويرغبون في المشاركة بعملية اتخاذ القرارات التي تمس حياتهم ومستقبلهم ، كما يرغبون في الوقوف على مستويات أدائهم باستمرار ، والملاحظ لهذه الطريقة أنها تتم قبل عرض الأداء في الوقت الذي تقوم فيه الطرق الأخرى على التقييم بعد الأداء.

8. طريقة التقييم الذاتي Self Appraisal Performance:

تعتمد طريقة التقييم الذاتي على توجيه مجموعة من الاسئلة منبثقة من مقياس السبع نقاط للتقييم الذاتي لأداء العاملين Seven-Point Scale for self Appraisal performance وهي (Kalbers and Cenker, 2008) :

- التقييم الذاتي لكمية العمل المنجز Quantity of work
- التقييم الذاتي للمقدرة على تحقيق الاهداف Ability to reach goals
- التقييم الذاتي لكيفية تلقي التقييمات من الرؤساء Evaluations received from supervisor
- التقييم الذاتي لنوعية العلاقة مع العملاء Qality of relation with clients
- التقييم الذاتي للمقدرة على إدارة الوقت و النفقات Ability to manage time and expences
- التقييم الذاتي لإحترام تقييم الاخرين لأدء العمل Respect from others for your Jop performance
- التقييم الذاتي لجودة الأداء Quality of Performance

هذا إلى جانب طرق أخرى لم يتم ادراجها لان كل منظمة تتبع طريقة معينة في عملية التقييم من الممكن أن تكون عبارة عن دمج اكثر من طريقة واحدة.

ولغرض الدراسة تم اعتماد طريقة التدرج البياني Graphic Rating Scale و طريقة التقييم الذاتي للعاملين Self Appraisal Performance في أداة الدراسة والتي كانت عبارة عن استبانة تم تحديد

اسئلتها لتقييم أداء العاملين ذاتياً في قطاع الصناعات الدوائية البشرية في الأردن بناءا على خصائص نظام معلومات الموارد البشرية، و قد تم دمج هاتان الطريقتان بحيث تم وضع الأسئلة التي تقيس أداء العاملين بشكل ذاتي حسب مقياس السبع نقاط للتقييم الذاتي لأداء العاملين، وكذلك تم وضع أسئلة اخرى لتحديد أدق لأداء العاملين في قطاع الصناعات الدوائية البشرية في الأردن من جهة و بين خصائص نظام معلومات الموارد البشرية من جهة اخرى.

2-3 أثر نظام معلومات الموارد البشرية على تقييم أداء العاملين:

لم تعد أهمية نظام معلومات الموارد البشرية في أي مؤسسة موضع شك او نقاش, و أصبح العاملون اليوم موردا أساسيا في المؤسسة ومن يتمتع منهم بالقدرة على التفكير و الإبداع و التجديد و التطوير هو سلاح مهم في يد المؤسسة لتحقيق إستراتيجياتها التنافسية، و لكسب رضا العاملين و زيايدة أدائهم عملت المؤسسة على تسيير هذه الموارد بشكل فعال من خلال المهام التي تقوم بها إدارة الموارد البشرية, من تخفيز العاملين و إشباع حاجاتهم و إرساء ثقافة التعاون و العمل الجماعي فيما بينهم, والإصغاء لإقتراحاتهم و أفكارهم و تزويدهم بالمعارف و المهارات, و التى تعتبر نتائج موضوعية لعدالة عملية تقييم الأداء, متسخدمة نظام معلومات الموارد البشرية وسيلة لاتخاذ قراراتها و تحسين نشاطاتها(العتيبي،2010).

يعتبر تقييم الأداء من الأدوات الهامة التى تستخدمها الإدارة في الرقابة على الموارد البشرية في المؤسسة و التى تستند الى ضرورة وجود معايير, ثم أجراء أي تعديلات تستخلص من عملية المقارنة، وتحتاج إدارة الموارد البشرية الى معلومات لتقييم أداء عامليها أو الرقابة عليهم, سواء قبل التقييم او بعده وهنا ظهرت الحاجة الى نظام معلومات موارد بشرية يساعدها على تحقيق ذلك (حوامدة ، 2007).

ففي بداية عملية تقييم الأداء او ما يسمى الرقابة السابقة يقوم نظام المعلومات بتوفير بيانات عن المعايير المستخدمة للتقييم و معالجتها للتأكد من مدى تحقيقها للأهداف الموضوعة, كما يقدم بيانات عن مستوى كل عامل مما يسمح بتحديد الأداء (الأهداف) المطلوب منه تحقيقه، فقد كان سابقا يتم تقييم الفرد من قبل رئيسه المباشر, و الذي يعتمد بدرجة كبيرة على علاقة الفرد برئيسه, فإذا كانت العلاقة ممتازة فمن الطبيعي ان يحصل الفرد على درجة عالية, ألا انه و في ظل استعمال نظام المعلومات يتم وضع أهداف لكل فرد بناءا على مستواه (من باينات النتائج التي حققها فيما مضى) و يقوم الفرد نفسه بمراقبة تطور أدائه (الرقابة الذاتية) قبل أن يقيمه رئيسه من خلال إطلاعه على نسبة الإنجاز التى حققها من الأهداف الموضوعة و التي تتضمنها برامج تقييم الأداء بالأهداف التي يحتويها نظام معلومات الموارد البشرية, الذي يسمح بتسجيل و متابعة كل الخطوات و العمليات التنفيذية بصورة مستمرة و اكتشاف أي خلل او إنحراف، كما انه يمكن الفرد من تحسين و تطوير الجوانب الضعيفة فيه و الاستمرار في تحسين الأمور التي هو ممتاز فيها, بشرط ان تكون الأهداف الموضوعة محددة و يمكن قياسها و متفق عليها و على زمن تحقيقها (صورية و مليود،2010).

أما في الرقابة اللاحقة او بعد تقييم أداء الأفراد, فيقوم نظام المعلومات بعد جمع نتائج التقييم المقدمة من طرف الرؤساء بفحصها للتأكد من صحة مطابقتها للمعايير الموضوعة ثم مقارنة هذه النتائج بالأهداف المتفق عليها لتحديد مدى تحقيقها, ثم إعداد تقارير عنها (هواري ،2009).

و يسمح نظام معلومات الموارد البشريه للإداره من خلال التقارير التي يقدمها (معلومات التغذية العكسية) من قياس مدى نجاح نظام التقييم المعمول به في المؤسسة و تحديد مواضع الخلل فيه, مما يمكنها من إتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة (الهيتي ،2005).

فالمعلومات التي يوفرها النظام عن تقييم الأداء تساعد الإدارة في (صورية و مليود،2010):

– التنبؤ باحتمالات نجاح الفرد في وظيفته الحالية او في وظائف أكبر منها

– توفير المدخلات اللازمة لتحديد احتياجات التدريب الفعلية من خلال تحديد نقاط القوة او الضعف في أداء الأفراد

–إظهار مدى مصداقية إجراءات الإختيار و بأنه تم وضع الفرد المناسب في المكان المناسب

– منح ترقيات عادلة أساسها مهارات و قدرات الأفراد

– أبراز المهارات التي تتوفر عليها المؤسسة مما يمكنها من الاهتمام بها اكثر

– إتخاذ قرارات أكثر صحة و دقة وفي الوقت المناسب

2-4 أهمية خصائص نظام معلومات الموارد البشرية للعاملين:

لم تعد أهمية نظام معلومات الموارد البشرية في اي منظمة موضع شك او نقاش، فقد تغيرت المفاهيم التي كانت تعرفه فيما مضى والنظرة المحدودة التي ينظر له منها، واصبح العاملون اليوم موردا اساسيا والوحيد في المنظمة الذي يتمتع بالقدرة على التفكير و الابداع والتجديد و التطوير وهو بذلك سلاح مهم في يد المنظمة لتحيق استراتيجياتها التنافسية(العتيبي،2010).

ولكسب رضا العاملين وزيادة ادائهم عملت المنظمات على تسيير هذة الموارد بشكل فعال من خلال المهام التى تقوم بها إدارة الموارد البشرية من تحفيز العاملين و اشباع حاجاتهم وارساء ثقافة التعاون والعمل الجماعي بينهم و الاصغاء لمقترحاتهم و افكارهم وتزويدهم بالمعارف والمهارات المطلوبة

مستخدمة بذلك نظام معلومات الموارد البشرية وسيلة لتوجيه قراراتها نحو الافضل و الانسب لتحسين نشاطاتها(صورية و مليود،2010).

تلعب جودة النظام المستخدم و دقة المعلومات التي يتم تغذية النظام بها كذلك جودة الخدمة المقدمة من نظام معلومات الموارد البشرية دورا اساسيا في أداء العاملين بالنظمة ككل, الامر الذي يقتضي بحث المؤسسات عن انظمة حديثه ذات مواصفات عاليه لتدعم المسار التقدمي المنشود من ادراة الموارد البشريه مما يؤثر ايجابا على النهوض بأداء العاملين نحو الافضل.

ويتم تحديد جودة نظام الموارد البشريه من خلال جودة خصائصه, ولذلك فإن التطوير الدوري لنظام معلومات الموارد البشريه بما يتناسب مع التغيرات في البيئة الداخلية و الخارجية للمنظمة اصبح امرا ملحا ليتمكن النظام من تحقيق المهام المفترض به تاديتها و يجعل من عملية تقييم الأداء للموارد البشرية اكثر فاعلية(الزعبي ،2009).

من هنا يتبين أهمية جودة خصائص نظام معلومات الموارد البشرية اذ ان كلا منها يصب في نهايتة ليؤثر على العاملين في المنظمة وعند غياب احد عناصر الجودة هذة فان المحصلة ستؤثر سلبا على ادائهم.

2-5 قطاع الصناعات الدوائية الأردنية:

2-5-1 مقدمة:

يعتبر قطاع الصناعات الدوائية من القطاعت الهامة في مختلق دول العالم المنتجة للدواء, كما تتعاظم أهميته نتيجة المنافسة الحادة باعتباره من مقومات الاقتصاد لتلك الدول لما له من مردود اقتصادي.

و يعتبر قطاع الصناعات الدوائية الأردنية من أهم القطاعات الصناعيه في الاقتصاد الأردني, حيث انه يشكل احد القطاعات الاستراتيجية الحيوية في الأردن .

و تعد الصناعات الدوائية الأردنيه من الصناعات الحيويه التي ترتبط بصحة و حياة المواطن الأردني, والتي دأبت منظمة الصحة العالميه و الهيئات و المؤسسات العالميه على وضع مقاييس و أنظمه و قوانين تحكم السيطرة على جودة المنتج الدوائي, خاصة مع ازدياد المنافسة العلمية في هذا المجال, حيث تتميز الصناعات الدوائية عن غيرها من الصناعات بأنها تحتاج الى كفاءات متخصصة, و الى عاملين على درجه عالية من التدريب و الكفاءة و المهارة.

2-5-2 نشأة و تطور قطاع الصناعات الدوائية الأردنيه:

بدأ قطاع الصناعات الدوائية الأردنيه نشاطه في عام 1962, وكانت انطلاقته من خلال تأسيس الشركة العربية لصناعة الادوية كأول شركة دوائية اردينة مسأهمة عامة, حيث بدأت الشركة برأسمال مقداره (150) ألف دينار اردني.

اما ثاني الشركات الدوائية الأردنية فقد تأسست عام 1975 كشركة مسأهمة عامة تحت اسم شركة دار الدواء للتنميه و الاستثمار, و بدأت انتاجها الفعلي عام 1979. ثم تبعتها شركة ادوية الحكمة كشركة ذات مسؤولية محدوده عام 1977. في حين شهد عام 1978 تأسيس شركة اخرى ذات مسؤولية محدوده هي الشركة الأردنية لانتاج الادوية و المعدات الطبية التي بدأت انتاجها الفعلي عام 1980.

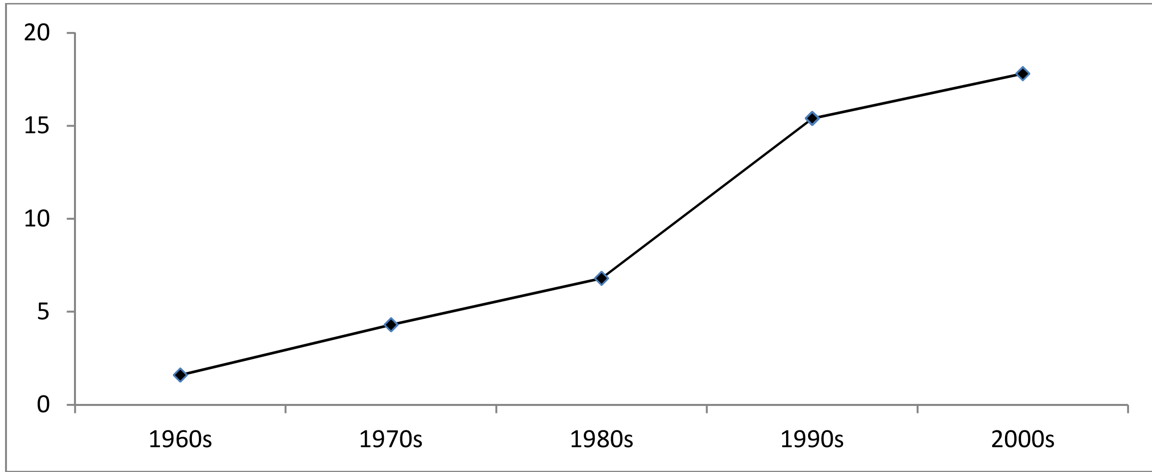
و في عام 1983 تم تأسيس المركز العربي للصناعات الدوائية و الكيماوية كشركة مسأهمه عامه, و بدأ انتاجها الفعلي عام 1985. كما تم تأسيس شركة عمان للصناعات الدوائية في عام 1988 تلتها الشركة المتحده لصناعتو الادوية عام 1989 حيث كانت بداية الانتاج الفعلي عام 1992 لكل منهما كشركات مسأهمة ذات مسؤولية محدودة.

و شهد عقد التسعينات نشاطا متميزا في قطاع الصناعات الدوائية الأردنية نتيجة تدفق رؤوس الاموال العائدو من دول الخليج عام 1991 بسبب احداث حرب الخليج من جهة, و التسهيلات الاستثمارية التي تم منحها للمستثمرين من الحكومة الأردنية في تلك الفترة. تم تأسيس شركة الرام للصناعات الدوائية عام 1992 ثم تأسيس خمس شركات دوائية عام 1993 كانت أولها شركةة فيلادلفيا لصناعة الدواء, ثم الشرق الاوسط للصناعات الدوائية, و الحياة للصناعات الدوائية, تلتها الرازي للصناعات الدوائية ثم انتهت بشركة الصناعات الدوائية المتطورة.

اما عام 1994 فقد شهد تأسيس ثلاث شركات بدأت بالدولية للصناعات الدوائية, و تلتها شركة روحي للصناعات الدوائية ثم الرحنة للمواد الصيدلانية، و شهدت السنوات السابقة تأسيس كل من شكة نهر الأردن عام 2000 للصناعات الدوائية و شركة الكندي للصناعات الدوائؤة عام 2002 ثم شركة جرش للصناعات الدوائة عام 2005. و الشكل (2.2) يبين تطور اعداد الشركات الدوائية منذ 1960 و لغاية 2005 (غرفة صناعة عمان 2008).

شكل (2-2)

تطور اعداد الشركات الدوائية الأردنية في الفترة 1962 – 2005



المصدر: اعداد الباحثة في ضوء المعلومات السابقة

و شهد قطاع الصناعات الدوائية الأردنية تغيرات كثيرة تمثلت بخروج بعض الشركات من السوق وكذلك مجموعة من الاندماجات مثل اندماج الشركة الأردنية للصناعات الدوائية مع مصنع الرازي للصناعات الدوائية عام 2004. كما تم اندماج الشركة العربية لصناعة الادوية مع شركة الصناعات الدوائية المتطورة عام 2005, و الاندماج بين شركة الشرق الاوسط للصناعات الدوائية و المركز العربي للصناعات الدوائية. اضافة الى استحواذ شركة ادوية الحكمة على الشركة العربية لصناعة الادوية في نهاية عام 2007.

و بالرغم من عمليات الاندماج إلا ان غالبية الشركات حافظت على استخدام الاسم السابق قبل الاندماج نظرا لشهرة المنتج للشركة في الاسواق المختلفة (قائمة بأسماء الشركات القائمة انظر الجدول رقم (2−1).

الجدول رقم (2−1)

شركات الصناعات الدوائية وسنة التأسيس

الرقم	الشركة / المصنع	سنة التأسيس
1	العربية لصناعة الادويه	1962
2	دار الدواء للتنمية و الاستثمار	1975
3	أدوية الحكمة	1977
4	الأردنية للصناعات الدوائية	1978
5	المركز العربي للصناعات الدوائية	1983
6	عمان للصناعات الدوائية	1988
7	المتحدة لإنتاج الادوية	1989
8	الرام للصناعات الدوائية	1992
9	فيلادلفيا للصناعات الدوائية	1993
10	الشرق الاوسط للصناعات الدوائية	1993
11	الحياة للصناعات الدوائية	1993
12	الرازي للصناعات الدوائية	1993

1993	الصناعات الدوائية المتطورة	**13**
1994	الدولية للدواء	**14**
2000	نهر الأردن للصناعات الدوائية	**15**
2002	مصنع أدوية الكندي	**16**
2004	جرش للصناعات الدوائية	**17**

3-5-2 أهمية الصناعات الدوائية الاردينة:

ترتبط الصناعات الدوائية بصحة و حياة الانسان بشكل مباشر و لذلك تقوم الصناعات الدوائية الأردنية بمسؤولية التاكد من مطابقة المواد الاولية المستوردة من خلال فحصها مخبريا في مختبر الرقابة الدوائية التابع لوزارة الصحة الأردنية.

كما يقوم المختبر ايضا بتحليل كافة الادوية و المستحضرات الصيدلانية المنتجة محليا او المستوردة للتأكد من جودتها و مطابقتها لمواصفات و معايير احد الدساتير الدوعية العالمية الاربعة المعتمدة في الأردن وهي: دستور الادوية الامريكي, و دستور الادوية البريطاني, و دستور الادوية الاوروبي, و دستور الادوية الياباني. كما يتولى مختبر الرقابة الدوائية كتابة التقارير الخاصة بنتائج التحليل للجهات المعنية ليتم قبولها او رفضها و عدم السماح بتداولها في السوق الدوائية الأردنية.

اضافة الى ذلك, يقوم قسم الرقابة الدوئية في مديرية الصيدلة و الرقابة الدوائية بدراسة كافة النشرات التي ترد من المؤسسات العلمية المختلفة و المتعلقة بالادوية و المستحضرات الطبية للتأكد من صحتها و سلامتها.

هذا بالاضافة الى قيام وزارة الصحة بزيارات مفاجئة للاطراف ذات العلاقة من خلال لجانها التفتيشية للتأكد من التزام الجميع بالانظمة و القوانين المتعلقة بالأدوية.

و تتميز الصناعات الدوائية الأردنية بمواكبتها للتطور العالمي إذ تعمل بشكل متواصل على تطوير الموارد البشرية العاملة فيها نظرا لأنها تعتبر المورد البشري من أهم العناصر في الإنتاج لأنه يقوم على تشغيل باقي عناصر الانتاج من موارد مالية و تقنية و معرفية. و تتميز الصناعات الدوائية بأنها تحتاج الى فريق عمل متكامل و مميز, و على درجة عالية من التدريب و الكفاءة و المهارة اكثر من الصناعات الأخرى, حيث يؤثر أداء الموارد البشرية على كفاءة المنظمة ككل و على إنتاجيتها.

و تتميز الصناعات الدوائية على الصعيد العالمي أكثر من غيرها من الصناعات بكثافة نشاطات البحث و التطوير في منظماتها, و تخصص اغلب نفقاتها على البحوث الأساسية لانتاج ادوية جديدة او تطوير ادوية قائمة, و خاصه ان المنافسة العالمية شديدة في هذا المجال.

و تقوم الصناعات الدوائية الأردنية بإجراء أبحاث في مجال دراسة الصفات الأساسية للمواد الاولية الدوائية التي تستوردها, و التأكد من درجة نقائها, و دراسة التداخلات بين المواد الفعالة و المواد الاخرى المستخدمة في التصنيع, و مدى ثبات هذه المنجات ضمن الفترة المقترحة لعمر الدواء, و غيرها من الدراسات مما يثري البحث العلمي الأردني و يطوره.

4-5-2 دور قطاع الصناعات الدوائية الأردنية في تطور الاقتصاد الأردني:

يعد هذا القطاع من أهم القطاعات الإستراتيجية الصناعية الأردنية كونه يعد أحد الدعائم الأساسية للاقتصاد الوطني بإسهامه الفاعل في الناتج المحلي الإجمالي ومجمل الصادرات الوطنية. ويعتبر هذا القطاع من القطاعات الرائدة والتي بدأت التصنيع في بداية الستينات واستمرت بالعطاء المتميز لتصبح رمزا للصناعة الوطنية. يعتبر الأردن مركزا إقليما منافسا لتصنيع و بيع المنتجات العلاجية واللوازم الطبية حيث يتم تصدير معظم إنتاج الشركات المحلية إلى دول الشرق الأوسط والعالم العربي على وجه الخصوص نتيجة لجودته العالية ومطابقته لأفضل المعايير والمواصفات العالمية.

يعتبر السوق الأردني في هذا المجال من أكثر أسواق المنطقة انفتاحا وقدرة على المنافسة، حيث لا توجد أية قيود على الملكية الأجنبية وحرية تحويل إرباح الشركات بالإضافة إلى كون الأردن من أكثر الدول التزاما بحماية حقوق الملكية الفكرية الأمر الذي يعتبر في غاية الأهمية لهذه الصناعة لاعتمادها على الاستثمار في أنشطة البحث والتطوير. كما يعد توافر الأيدي العامله عالية الكفاءة والعديد من المختصين في هذا المجال من أهم مميزات هذا القطاع على المستوى الوطني.

ان تطبيق العديد من الاستراتيجيات لدعم القطاع الدوائي في المملكة تمثّل أهمها في فتح اسواق جديدة من جهة, و زيادة اعداد الادوية المسجلة بنوعية عالية من جهة اخرى. إضافة الى العديد من الاندماجات التي حصلت بين شركات الادوية.

لذا يعتبر قطاع الصناعات الدوائية من أهم القطاعات الصناعية في الاقتصاد الأردني, اضافة الى ان الادوية المنتجة محليا تسهم بشكل ايجابي في تعديل الميزان التجاري للاردن و تخفيض عجزه, اذ انها

تسهم في تخفيض حجم نفقات استيراد الادوية التي تكلف خزينة الدولة مبالغ كبيرة من العملة الصعبة. و في نفس الوقت فأن الفائض او المتاح من الانتاج الدوائي يتم تصديره ليكون مصدرا للعمله الصعبة.

ان الصناعة الدوائية شهدت تطورا ملحوظا على مر السنين وصولا الى ما هي عليه الآن بوجود 17 مصنعا تصدر انتاجها الى ما يزيد على 60 دولة ، مشيرا الى ان هذه المصانع تصدر ما يزيد على 80 %من انتاجها للخارج وتساعد في رفد الميزان التجاري في الاردن بما يقارب 600 مليون دولار ، حيث انه البلد العربي الوحيد الذي يصدر اكثر مما يستورد من الدواء (الشوابكة ، 2013).

و سهم قطاع الصناعات الدوائية الأردنية في توظيف عدد كبير من المؤهلين علميا في مخلتف التخصصات, و من العاملين المهرة و غير المهرة الذين تتناسب خبراتهم و قدراتهم مع طبيعة هذه الصناعة حيث يتزايد عدد العاملين في هذا القطاع بشكل مضطرد، حيث توظف هذه الصناعة بشكل مباشر وغير مباشر ما يزيد على 10 آلاف عامل 99 % منهم اردنيون.

الفصل الثالث:

منهجية الدراسة

المقدمة

3-1 طبيعة الدراسة

3-2 عينة الدراسة

3-3 مصادر الحصول على البيانات

3-4 أداة الدراسة

3-5 قياس متغيرات الدراسة

3-6 صدق أداة قياس الدراسة

3-7 إختبار ثبات أداة الدراسة

3-8 إجراءات الدراسة

3-9 الأساليب الإحصائية المستخدمة

3-10 حدود و محددات الدراسة

المقدمة:

يتناول هذا الفصل عرضا لمنهجية الدراسة المتبعه وكذلك تحديد لمجتمع الدراسة والعينة التي تم أختيارها كما يبين خطوات أعداد وتطوير أداة الدراسة والأجراءات التي نفذت بها أداة الدراسة والأساليب الأحصائية التي أستخدمت في معالجة البيانات وأستخلاص النتائج .

3-1 طبيعة الدراسة:

اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي–التحليلي ، حيث انه سيتيح من خلال الأسئلة التي تحاول الدراسة الإجابة عنها جمع البيانات وتصنيفها وعرضها ووصفها و من ثم التحليل لواقع خصائص نظم معلومات الموارد البشرية وأثرها على أداء العاملين في قطاع الصناعات الدوائية في الأردن، أما المنهج التحليلي فسيتم توظيفه بهدف اختبار فرضيات الدراسة الواردة في الفصل الاول، حيث أن هذا المنهج يعتبر ملائما لاعتماده على أخذ اجابات اسئلة معينة من عينة الدراسة بما يتلائم مع موضوع الدراسة.

3-2 مجتمع وعينة الدراسة:

مجتمع الدراسة هو قطاع الصناعات الدوائية البشرية في الأردن المكون من (17) مصنعاً، وتم اختيار عينة ملائمة من هذا المجتمع و التي تتناسب مع الدراسة ، حيث تم في البداية أخذ موظفو قسم الموارد البشرية كعينة للدراسة ولكون العينة كانت قليلة ولم تتجاوز ال(60) موظف تم عمل توسيع للعينة بحيث تصبح شاملة بشكل أكبر مما يعزز مصداقية الدراسة فشملت مجموعة من الإداريين و رؤساء الاقسام وأصحاب القرار الذين يقومون بادارة مجموعة من الموظفين ، وبذلك توسعت العينة لتصبح مكونة من (320) موظفاً.

أما عن نوع العينة التي تم استخدامها في الدراسة فهي عينة هادفة (قصدية) Purposive Sample ، لأنها تحدد شرط استخدام نظام معلومات الموارد البشرية للعاملين ،ولا يكفي أن يكون العامل ضمن مجتمع قطاع الصناعات الدوائية البشرية فقط بل يلزم لاجراء الدراسة أن يكون مستخدما فعليا للنظام ، وبذلك فاننا نقصد فئة معينة من مجتمع الدراسة.

3-3 مصادر الحصول على البيانات:

اعتمدت هذه الدراسة أسلوبين في جمع البيانات هما:

اولاً : المصادر الثانوية:

وهي مصادر المعلومات الجاهزة والمتوفرة في المكتبات من كتب ودوريات ومقالات تدور حول موضوع البحث، والتي تم الاعتماد عليها لتغطية الجزء الوصفي وتصميم الإطار النظري للدراسة، بالإضافة إلى التقارير المتوفرة والمستخرجة من الموقع الرسمي لغرفة صناعة عمان.

ثانياً: المصادر الأولية:

وتقوم على جمع البيانات بواسطة الاستبانة التي تم تطويرها لأغراض هذه الدراسة.

4-3 أداة الدراسة:

قامت الباحثة بتطوير استبانة لقياس المتغيرات المنبثقة من فرضيات ونموذج الدراسة، حيث قدمت الاستبانة تغطية للجوانب التالية:

اولاً: قسم المعلومات العامة والمتعلقة بالخصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة والتي تشمل النوع الاجتماعي والعمر والمؤهل العلمي.

ثانياً: قسم فقرات الاستبانة المكون من (26) فقرة تهدف إلى قياس أثر خصائص نظم معلومات الموارد البشرية على أداء العاملين في قطاع الصناعات الدوائية البشرية في الأردن.

وقد تم تحديد أوزان فقرات الاستبانة باستخدام مقياس ليكرت الخماسي كما يلي:

جدول (3−1)

مقياس ليكرت الخماسي

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
خمس درجات	أربع درجات	ثلاث درجات	درجتين	درجة واحدة

5-3 قياس متغيرات الدراسة:

اشتملت الدراسة بصورة أساسية على: متغير مستقل واحد يتمثل بخائص نظم معلومات الموارد البشرية بابعاده (خصائص النظام وخصائص المعلومات وخصائص الخدمة)، وعلى متغير تابع واحد يتمثل في أداء العاملين ، وقد تم قياس هذه المتغيرات على النحو التالي:

اولا : خصائص النظام:

اشتمل هذا المتغير في الاستبانة على (4) فقرات تقيس خصائص النظام بحيث كانت الأسئلة موجهه للسؤال عن قدرة النظام على التكيف مع الظروف البيئية وعن مدى موثوقية النظام واعتماديته والسؤال عن قصر وقت استجابة النظام واستمرارية عمله دون انقطاع، وتم تطوير اسئلة الإستبانة من خلال الاستعانة بعدد من الدراسات السابقة المتعلقة بخصائص النظام ويبين الجدول رقم (3-2) توزيع فقرات الاستبانة على هذا المتغير.

جدول (3−2)

توزيع فقرات الاستبانة على متغير خصائص النظام

المتغير	العبارات
خصائص النظام	1.4−1.1

ثانياً :خصائص المعلومات:

تم قياس متغير خصائص المعلومات من خلال ما تتميز به المعلومات المقدمة من نظام معلومات الموارد البشرية من خلال (6) فقرات في الاستبانة و تم تطويره من خلال الاستعانة بعدد من الدراسات السابقة المتعلقة بخصائص المعلومات في انظمة المعلومات بشكل عام و في انظمة معلومات الموارد البشرية بشكل خاص ويبين الجدول رقم (3−2) توزيع فقرات الاستبانة على هذا المتغير.

جدول (3−3)

توزيع فقرات الاستبانة على متغير خصائص المعلومات

المتغير	العبارات
خصائص المعلومات	2.6−2.1

ثالثاً: خصائص الخدمة المقدمة من نظام معلومات الموارد البشرية:

يشتمل هذا المتغير على (6) فقرات في الاستبانة تقيس الخدمة المقدمة من نظام معلومات الموارد البشرية وتمت الاستعانة بمجموعة من الدراسات التى لها صله بطرق قياس الخدمة المقدمة من الانظمة مع إجراء بعض التعديلات لتتواءَم وطبيعة الدراسة الحالية ، ويبين الجدول (3−3) توزيع فقرات الاستبانة على هذا المتغير.

جدول (3−4)

توزيع فقرات الاستبانة على متغير خصائص الخدمة

المتغير	العبارات
خصائص الخدمة	3.6−3.1

رابعاً: أداء العاملين:

يشتمل هذا المتغير على (10) فقرات في الاستبانة تقيس أداء العاملين وتمت الاستعانة بمجموعة من الدراسات التى لها صله بطرق قياس أداء العاملين مع إجراء بعض التعديلات لتتناسب مع طبيعة الدراسة ، ويبين الجدول (3−4) توزيع فقرات الاستبانة على هذا المتغير.

جدول (3−5)

توزيع فقرات الاستبانة على متغير أداء العاملين

المتغير	العبارات
أداء العاملين	4.10−4.1

3-6 صدق أداة الدراسة:

قدمت أداة الدراسة لمجموعة من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص ،و طُلب منهم مراجعة أداة الدراسةً، وقد قامت الباحثة بدراسة ملاحظات المحكمين، واقتراحاتهم، وأجريت التعديلات في ضوء توصيات وآراء هيئة المحكمين مثل: تعديل محتوى بعض الفقرات، وتعديل بعض الفقرات لتصبح ملائمة، وحذف أو دمج بعض الفقرات، وتصحيح بعض أخطاء الصياغة اللغوية، وعلامات الترقيم.

وقد اعتبرت الباحثة الأخذ بملاحظات المحكمين، وإجراء التعديلات المشار إليها بمثابة الصدق الظاهري للأداة واعتبرت الباحثة أن الأداة صالحة لقياس ما وضعت له. وقد خرجت الاستبانة بصورتها النهائية (انظر الملحق رقم 1) .

7-3 اختبار ثبات أداة الدراسة:

يشير هذ المقياس إلى مدى ثبات الأداة المستخدمة في قياس المتغيرات التي تشتمل عليها، وتكون نتيجة المقياس مقبولة إحصائيا إذا كانت قيمة ألفا كرونباخ (CronbachAlpha) أكبر من (0.60) ، وكلما اقتربت القيمة من 100% دلّ هذا على درجات ثبات أعلى لأداة الدراسة، وبالنظر إلى البيانات الواردة الجدول (3-5) نجد أن ألفا كرونباخ تراوحت (0.732− 0.885)، عدا عن ان قيمة ألفا كرونباخ للاستبانة ككل كانت (94.2%) وهي نسبة ممتازة، لذا يمكن وصف أداة هذه الدراسة بالثبات، وأن البيانات التي تم الحصول عليها من خلالها مناسبة لقياس المتغيرات، وتخضع لدرجة اعتمادية عالية.

جدول رقم(3-6)

معاملات الثبات لأداة الدراسة:

متغير الدراسة	معامل الثبات(ألفا كرونباخ)
خصائص النظام	0.732
خصائص المعلومات	0.761
خصائص الخدمة	0.832

أداء العاملين	0.885
الثبات الكلي لأداة الدراسة	**0.942**

8-3 إجراءات الدراسة :

قامت الباحثة بالتنسيق والاتصال مع شركات الادوية البشرية في قطاع الصناعات الدوائية في الأردن والبالغ عددها (17) شركة، وبعد توضيح الهدف من الدراسة للمعنيين وافقت مجموعة من الشركات على توزيع الاستبانات على موظفيها ،وتم وضع هاتف الباحثة والايميل الخاص بها لاستقبال أيّة استفسارات تتعلق بالاستبانة .

حيث تم توزيع ما مجموعه (320) استبانة استرجع منها (257) استبانة صالحة للتحليل أي ما نسبته (80.31%) من مجموع الاستبانات الموزعة، ويرجع السبب في ذلك إلى عدم إرجاع الاستبانات من قبل البعض.

9-3 الأساليب الإحصائية المستخدمة:

استخدمت الباحثة برنامج SPSS في التحليل الإحصائي، وتم اتباع مجموعة من الأساليب الإحصائية وهي كما يلي:

- **مقاييس الإحصاء الوصفي(Descriptive Statistic Measures)**

  - التكرارات والنسب المئوية: لتوضيح خصائص مجتمع الدراسة موزعة حسب الفئات للمتغيرات الشخصية.

- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، لتحديد مستوى كل من المتغيرالمستقل (خصائص نظام معلومات الموارد البشرية بابعادة) والمتغيرالتابع (أداء العاملين) وترتيب فقرات متغيرات الدراسة.

إضافة إلى ذلك فإن قيم المتوسطات الحسابية التي وصلت إليها الدراسة سيتم التعامل معها لتفسير البيانات على النحو التالي:

مرتفع	متوسط	منخفض
(3.5 فما فوق)	(2.5–3.49)	(2.49 وأقل)

وبناء على ذلك فإذا كانت قيمة المتوسط الحسابي للفقرات أكبر من (3.5) فيكون المتوسط الحسابي مرتفعًا ،وهذا يعني موافقة أفراد العينة على الفقرات، أما إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي (2.5–3.49) فيكون متوسطًا، وإذا كانت قيمة المتوسط الحسابي أقل من (2.49) فيكون منخفضًا (النسور، 2012).

- **مقاييس الاحصاء التحليلي :**

- تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر خصائص النظام و أثر خصائص المعلومات و أثر خصائص الخدمة على أداء العاملين والمتمثلة بالفرضيات الاولى و الثانية و الثالثة.
- تحليل الانحدارالمتعدد لاختبار أثر خصائص نظام معلومات الموارد البشرية بابعاده الثلاثة (خصائص الخدمة و خصائص المعلومات و خصائص النظام) على أداء العاملين والمتمثل في الفرضية الرابعة.
- اختبار ألفا كرونباخ لاختبار ثبات أداة الدراسة.

10-3 حدود ومحددات الدراسة:

اولا: حدود الدراسة:

لكل دراسة عملية او نظرية حدود مكانية وحدود زمانية وكذلك حدود بشرية وتتمثل الحدود في هذه الدراسة على النحو التالي:

1. الحدود المكانية: ان الحدود المكانية هي قطاع الصناعات الدوائية البشرية في الأردن وعددها 17 شركة دوائية.
2. الحدود الزمانية: ان الحدود الزمانية للدراسة هي منذ بداية العمل على هذه الرسالة ولغاية انتهائها.
3. الحدود البشرية: ان الحدود البشرية لهذه الدراسة هم العاملين في قسم الموارد البشرية وممن يستخدمون نظام معلومات الموارد البشرية في الاقسام الاخرى في قطاع الصناعات الدوائية البشرية في الأردن.

ثانياً: محددات الدراسة:

وتمثلت بما يلي:

- محدودية الدراسات التي تتناول خصائص نظم معلومات الموارد البشرية و أثرها على أداء العاملين، حيث توفر العديد من الأبحاث ذات الصلة بنظم معلومات الموارد البشرية ولكن كتخصيص منظم لدراسة أثر خصائص نظام معلومات الموارد البشرية كان شحيح.
- عاملي الوقت والجهد: تمت عملية المسح الميداني بطريقة فردية إضافة إلى انشغال بعض أفراد عينة الدراسة ورغبتهم في اخذ الوقت الكافي في تعبئة الاستبانة الامر الذي أثر على تقدم سير العمل في بعض مراحل الدراسة.

- رفض مجموعة من شركات الادوية الأردنية تعبئة الاستبانة بقرار من مجلس ادارتهم حتى لو كانت بغرض الدراسة العلمية فقط و مثال ذلك الشركة المتحدة وشركة رام .
- اضطرار الباحثة في بعض الاحيان لزيارة شركات الادوية لمرات عديدة، وفي أوقات مختلفة لمقابلة الموظفين واتباع أسلوب المقابلة الشخصية في تعبئة الاستبانات وذلك لشرح وإيضاح كل ما يتعلق بمحتوى ومضمون فقرات الاستبانة خاصة عندما تم توسيع عينة الاستبانة لتشمل الموظفين في كل اقسام الشركة ممن يستخدمون نظام معلومات الموارد البشرية.

الفصل الرابع:

الإطار العملي للدراسة

واختبار الفرضيات

المقدمة :

يتناول هذا الفصل ما توصلت إليه الدراسة الميدانية من وصف لخصائص أفراد عينة الدراسة. كما يتناول وصف استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات أداة الدراسة ومتغيراتها، كما يشتمل الفصل في الجزء الأخير على اختبار الفرضيات التي تسعى الدراسة للإجابة عنها.

4-1 الخصائص الشخصية لمفردات عينة الدراسة:

تم استخدام التكرارات والنسب المئوية لوصف الخصائص الشخصية لمفردات عينة الدراسة التي تم تغطيتها في الجزء الأول من الاستبانة، كما هو مبين في الجدول رقم (4-1):

الجدول رقم (4-1)

التكرارات والنسب المئوية للخصائص الشخصية لمفردات عينة الدراسة

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة المئوية
النوع الاجتماعي	ذكر	170	%66.1
	أنثى	87	%33.9
	المجموع	**257**	**% 100**
المتغير	**الفئات**	**التكرار**	**النسبة المئوية**
العمر	25 سنة فأقل	23	%8.9
	26- 35 سنة	94	%36.6
	36-45 سنة	96	%37.4
	46 سنة فأكثر	44	%17.1
	المجموع	**257**	**%100**
المتغير	**الفئات**	**التكرار**	**النسبة المئوية**

المؤهل العلمي	دبلوم	15	%5.8
	بكالوريوس	164	%63.8
	دراسات عليا	78	%30.4
	المجموع	**257**	**%100**

أولا: النوع الاجتماعي

تشير البيانات الواردة في الجدول (4–1) إلى أن (66.1%) من أفراد عينة الدراسة هم من الذكور، وأن (33.9%) من أفراد عينة الدراسة هي من الإناث. وهذه النتيجة تعكس أن أغلب أفراد عينة الدراسة هم من الذكور، ويعزي الباحث هذه النتيجة إلى عوامل ثقافية واجتماعية داخل المنظمة تحد من تعيين الإناث كذلك وجود عوامل ثقافية لا تزال سائدة في مجتمعاتنا تحد من عمل المرأة عدا عن أن ساعات الدوام الطويلة في مثل هكذا قطاع تضعف من فرصة وجود المراة به .

ثانيا: العمر:

تشير البيانات الواردة في الجدول رقم (4-1) أن نسبة الذين لا تتجاوز اعمارهم 25 سنة بلغت (8.9%) وأن نسبة من تتراوح أعمارهم بين (26 –35) سنة (36.6%)، وأن ما نسبته(37.4%) من أفرادالعينة هم ممن تتراوح أعمارهم بين(36–45)، في حين بلغت نسبة أفراد العينة الذين تتجاوز أعمارهم 46 سنه (17.1%)، مما يعطي مؤشرا على أن نسبة العاملين كانت في معظمها من سن (26–45) سنة اي فئة الشباب.

ثالثاً: المؤهل العلمي:

تشير البيانات الواردة في الجدول (4-1)بأن ما نسبته (5.8%) من مجموع أفراد العينة هم من حملة درجة الدبلوم, وأن أكثر من نصف أفراد العينة يحملون درجة البكالوريوس حيث بلغت نسبتهم (63.8%)، في حين كانت نسبة الحاصلين على دراسات عليا هي (30.4%) أي الثلث، وهذه النتيجة تعكس أن أغلب العاملين هم مؤهلون علمياً، وقادرون على التعامل مع متطلبات التكنولوجيا الحديثة والتطبيقات والأنظمة المحوسبة مثل نظام معلومات الموارد البشرية.

4-2 عرض وتحليل نتائج الدراسة:

يستعرض هذا الجزء بيان استجابات أفراد عينة الدراسة لعناصر ومتغيرات الدراسة والمتمثلة في خصائص النظام وخصائص المعلومات و خصائص الخدمة و أداء العاملين وذلك باستخراج الوسط الحسابي والإنحراف المعياري لوصف اجابات العينة نحو فقرات الإستبانة وهي على النحو التالي:

4-2-1 النتائج المتعلقة بإجابات أفراد العينة حول خصائص النظام:

جدول رقم (4-2)

المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لخصائص النظام

رقم الفقرة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير العام	الترتيب
1.1	يتميز نظام معلومات الموارد البشرية بقدرته على التكيف مع الظروف البيئية	3.75	.959	مرتفع	1
1.2	يتسم نظام معلومات الموارد البشرية بالموثوقية و الاعتمادية	3.69	.868	مرتفع	2

1.3	**يتميز نظام معلومات الموارد البشرية بقصر وقت الاستجابة**	3.16	.912	متوسط	3
1.4	**يعمل نظام معلومات الموارد البشرية بصورة مستمرة ودون انقطاع**	3.06	.884	متوسط	4
	المتوسط العام	**3.4173**		**متوسط**	

يتضح من الجدول (4-2) أن متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة على متغير خصائص النظام قد تراوحت بين (3.06-3.75) مما يشير إلى أن اتجاهات العينة كانت ايجابية، و بلغ المتوسط العام لفقرات هذا المتغير (3.4173) وهو يعكس موافقة العينة بتقدير عام (**متوسط**) لمتغير خصائص النظام ، وهذا يبين أهمية توفر نظام معلومات موارد بشرية يتمتع بخصائص جيدة من حيث أداء النظام وفاعليتة.

وبالنظر إلى فقرات هذا البعد نجد أن أعلى متوسطين كانا " **يتميز نظام معلومات الموارد البشرية بقدرته على التكيف مع الظروف البيئية** "بمتوسط حسابي قيمته (3.75) و" **يتسم نظام معلومات الموارد البشرية بالموثوقية و الاعتمادية**" بمتوسط حسابي قيمته (3.69)، وهذا يعكس ضرورة توافر انظمة قادرة على التكيف مع التغيرات الحاصلة في البيئة الداخلية و الخارجية للمنظمة مع الاخد بعين الاعتبار توافر الموثوقية و الاعتمادية لهذة الانظمة ، أي ان التكيف مع الظروف البيئية يجب ان يكون مدروس بحيث يحافظ على ثبات الموثوقية و الاعتمادية على الاقل .

4-2-2 النتائج المتعلقة بإجابات أفراد العينة حول خصائص المعلومات:

جدول رقم (4-3)

المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لخصائص المعلومات

رقم الفقرة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير العام	الترتيب
2.1	تتميز المعلومات المقدمة من نظام معلومات الموارد البشرية بالشمولية	3.42	.899	متوسط	5
2.2	تتميز المعلومات المقدمة من نظام معلومات الموارد البشرية بسهولة الفهم	3.69	.986	مرتفع	3
2.3	تتميز المعلومات المقدمة من نظام معلومات الموارد البشرية بالملائمة لاحتياجات المستفيدين	3.48	.729	متوسط	4
2.4	تتميز المعلومات المقدمة من نظام معلومات الموارد البشرية بالامن و السرية	4.08	.697	مرتفع	2
2.5	تتميز المعلومات المقدمة من نظام معلومات الموارد البشرية بالطابع الشخصي للمستفيدين	2.93	.815	متوسط	6
2.6	يتم تقديم المعلومات من نظام معلومات الموارد البشرية بالشكل المناسب	4.14	.728	مرتفع	1
	المتوسط العام	**3.6258**		**مرتفع**	

يتضح من الجدول (4-3) أن متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة على متغير خصائص المعلومات قد تراوحت بين (2.93-4.14)، حيث بلغ المتوسط العام لفقرات هذا البعد (3.6258) مما يشير إلى أن اتجاهات العينة نحو خصائص المعلومات هي ايجابية .

وبالنظر إلى فقرات هذا البعد نجد أن أعلى متوسطات كانت " **يتم تقديم المعلومات من نظام معلومات الموارد البشرية بالشكل المناسب**" بمتوسط حسابي قيمته (4.14) وفي" **تتميز المعلومات المقدمة من نظام معلومات الموارد البشرية بالامن و السرية**" بمتوسط يساوي (4.08)، وتعكس هذه النتيجة من وجهة نظر الباحثة أن العاملين يتجهون ايجابيا نحو اخذ معلومات كاملة و شاملة من نظام معلومات الموارد البشرية بشكل متوازٍ مع ضرورة توفر الأمن و السرية في تقديم المعلومات وتعزي الباحثة ذلك بأن المعلومات في نظام معلومات الموارد البشرية هي بأغلبها معلومات شخصية للعاملين ويتوخى فيها الامن و السرية من باب خصوصية العامل في المنظمة.

أما بالنسبة للفقرة التي حازت على أقل متوسط حسابي و هي " **تتميز المعلومات المقدمة من نظام معلومات الموارد البشرية بالطابع الشخصي للمستفيدين**" و قيمته (2.93) وبتقدير عام (متوسط) فعزت الباحثة ذلك من خلال ربط اجابة العينة عن الفقرة " **تتميز المعلومات المقدمة من نظام معلومات الموارد البشرية بالملائمة لاحتياجات المستفيدين** " ذات المتوسط الحسابي (3.48) وبتقدير عام (متوسط) ايضا، وهذا ما يشير الى وجود رابط بين ملائمة المعلومات المقدمة للعاملين وبين طابعها الشخصي حيث حظيت الفقرتان على تقدير عام متوسط مما يدل من وجهة نظر الباحثة على أن المعلومات المقدمة من نظام معلومات الموارد البشرية هي ليست فقط للعاملين و إنما هي بمثابة ركيزة تعتمد عليها الإدارات العليا في عمل دراسات على العاملين و تقييمهم.

4-2-3 النتائج المتعلقة بإجابات أفراد العينة حول خصائص الخدمة:

جدول رقم (4-4)

المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لخصائص الخدمة

رقم الفقرة	العبارات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير العام	الترتيب
3.1	**يمكن الدخول لنظام معلومات الموارد البشرية والحصول على الخدمة في أي وقت**	3.16	.762	متوسط	6
3.2	**تتميز خدمات نظام معلومات الموارد البشرية بالموثوقية**	3.88	.889	مرتفع	2
3.3	**يقدم العاملون في نظام معلومات الموارد البشرية خدمات مختلفة للمستفيدين**	4.10	.826	مرتفع	1
3.4	**يتميز العاملون في نظام معلومات الموارد البشرية بفهم الحاجات المختلفة للمستفيدين**	3.35	.877	متوسط	5
3.5	**يتعامل العاملون في نظام معلومات الموارد البشرية بصورة مهذبة مع المستفيدين**	3.62	.839	مرتفع	4
3.6	**يمتلك العاملون في نظام معلومات الموارد البشرية المعرفة اللازمة للاستجابة لاحتياجات المستفيدين**	3.75	.681	مرتفع	3
	المتوسط العام	**3.644**		**مرتفع**	

يتضح من الجدول (4-4) أن متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة على متغير خصائص الخدمة قد تراوحت بين (3.16–4.10) ، حيث بلغ المتوسط العام لفقرات هذا البعد (3.644) مما يشير إلى أن اتجاهات العينة كانت ايجابية نحو الفقرات اعلاه وهذا يعكس موافقة العينة على متغير خصائص الخدمة.

وبالنظر إلى فقرات هذا البعد نجد أن أعلى متوسط كان " **يقدم العاملون في نظام معلومات الموارد البشرية خدمات مختلفة للمستفيدين** "بمتوسط حسابي قيمته (4.10) وفي "**تتميز خدمات نظام معلومات الموارد البشرية بالموثوقية** " بمتوسط يساوي (3.88)، وتعكس هذه النتيجة تنوع الخدمات التي يقدمها الموظفون في نظام معلومات الموارد البشرية وبوجودة درجة عالية من الثقة بما يتم تقديمة ، وترى الباحثة أن الموثوقية قد تحققت بسبب وجود السرية والأمن في تقديم المعلومات كما تمت الاشاره اليه في مناقشة خصائص المعلومات، كذلك تم تحققها بفضل وجود درجة عالية من الموثوقية و الاعتمادية على النظام نفسه في الفقرة (1.2) عندما اخذت اجابة العينة على سؤال " **يتسم نظام معلومات الموارد البشرية بالموثوقية و الاعتمادية**" متوسط حسابي قيمته (3.69) وبتقدير عام مرتفع.

أما اقل متوسط فقد كان لفقرة" **يمكن الدخول لنظام معلومات الموارد البشرية والحصول على الخدمة في أي وقت**" وكانت هذة الاجابة متوافقة مع ما اجابت عليه عينة البحث في الفقرة رقم (1.4) ضمن خصائص النظام وهي" **يعمل نظام معلومات الموارد البشرية بصورة مستمرة ودون انقطاع**" التي كان متوسطها الحسابي قيمته (3.06)، و عزت الباحثة ذلك بأن الدخول للنظام والحصول على المعلومات كان مرتبطا باستمرارية عمل النظام بشكل مستمر و دون انقطاع حيث لا يمكن ان يقدم النظام خدماتة عند حصول الإنقطاع.

4-2-4 النتائج المتعلقة بإجابات أفراد العينة حول أداء العاملين:

جدول رقم (4-5)

المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لأداء العاملين

رقم الفقرة	العبارات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير العام	الترتيب
4.1	**يتميز اداء العاملين بسرعة الاستجابة للمهام**	3.93	.654	مرتفع	4
4.2	**يتسم اداء العاملين بانخفاض نسبة الاخطاء في الاعمال المنجزة**	3.79	.510	مرتفع	6
4.3	**يمتاز العاملين بالتفكير الابداعي لتطوير مهامهم**	3.16	.821	متوسط	9
4.4	**توجد المقدرة لدى العاملين للقيام باعمال اضافية اخرى**	3.09	.710	متوسط	10
4.5	**ينجز العاملين مهامهم في الوقت المحدد**	4.09	.786	مرتفع	3
4.6	**يتقيد العاملين بانظمة العمل عند انجاز مهامهم**	4.57	.526	مرتفع	1
4.7	**يتعاون العاملين مع زملائهم ويتشاركون في انجاز المهام**	3.81	.644	مرتفع	5
4.8	**يستطيع العاملين التكيف مع العمل في الحالات الطارئة**	3.66	.618	مرتفع	7
4.9	**يتميز اداء العاملين بالدقة**	3.54	.690	مرتفع	8
4.10	**تتوفر لدى العاملين المهارة الكافية لانجاز مهامهم**	4.33	.665	مرتفع	2
	المتوسط العام	**3.7965**		**مرتفع**	

يتضح من الجدول (4-5) أن متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة على متغير أداء العاملين قد تراوحت بين (3.09−4.57) ، حيث بلغ المتوسط العام لفقرات هذا البعد (3.7965) مما يشير إلى أن اتجاهات العينة كانت ايجابية نحو الفقرات اعلاه وهذا يعكس موافقة العينة على متغير أداء العاملين.

وبالنظر إلى فقرات هذا المتغير نجد أن أعلى متوسط كان " **يتقيد العاملين بانظمة العمل عند انجاز مهامهم** "بمتوسط حسابي قيمته (4.57)، وفي " **تتوفر لدى العاملين المهارة الكافية لانجاز مهامهم** " بمتوسط يساوي (4.33)، وفي " **ينجز العاملين مهامهم في الوقت المحدد** " بمتوسط حسابي قيمته (4.09)، وتعكس هذه النتيجة وجود التزام عام لدى العاملين عند انجاز مهامهم ضمن اطار أنظمة المنظمة ويتجلى هذا الالتزام عندهم عن طريق انجازهم لمهامهم بالوقت المحدد وتعزى الباحثة ذلك لتوفر مهارة كافية لديهم تجعمل منهم متمتعين بصفات كافية لاجراء مهامهم بكفائة ، وترى الباحثة ان وجود نسبة عالية من الحاصلين على مؤهلات علمية عالية – كون عينة البحث احتوت على أكثر من نصفها ممن يحملون درجة البكالوريوس حيث بلغت نسبتهم (63.8%)، وأيضا على ما نسبته الثلث من الحاصلين على دراسات عليا حيث بلغت نسبتهم (30.4%)– سببا قويا لوجود الوعي الكافي لدى العاملين بأهمية الاتزام بقوانين و انظمة العمل، كذلك توافر المهارات الكافية لديهم لانجاز مهامهم، و لا يغيب هنا ذكر أهمية تجهيز العاملين للتعامل مع انظمة المنظمة ككل عن طريق عقد الدورات التدريبة والبرامج التوعوية لتسيير عمل المنظمة بشكل جيد.

أما اقل متوسط فقد كان لفقرة" **توجد المقدرة لدى العاملين للقيام باعمال اضافية اخرى**" يليها فقرة " **يمتاز العاملين بالتفكير الابداعي لتطوير مهامهم** " وبررت الباحثة ذ لك بان ساعات دوام قطاع الصناعات الدوائية الأردنية لا يعتبر قصيرا بالاصل مقارنة مع القطاعات الاخرى مثل التعليم على سبيل

المثال، كذلك لوحظ في هذا القطاع وجود التخصيص في المهام و هذا ما يدعم ان لكل موظف مهامه الخاصة ولا يستطيع ضمن صلاحياتة القيام بعمل زميله الا باذن خاص، فعند توفر المرونة بنقل المهام يستطيع العامل القيام باعمال اضافية اخرى وهذا ما كان متوافقا مع اجابات العينة انه نعم يوجد المقدرة للقيام باعمال اضافية اخرى و لكن عند توفر الوقت و السماح بذلك.

أما بالنسبة للتفكير الابداعي للعاملين، فوجود انظمة و قوانين لتحديد المهام جعل من التفكير الابداعي حاصل على تقدير عام متوسط ضمن فقرات أداء العاملين وذ لك كون المهام المولة اليهم يشوبها نوعا من الروتين و التكرار اليومي و لكن لوحظ وجود صناديق اقتراحات في المنظمة يقوم العامل بابداء رأيه وتقديم اقتراحة للإدارة العليا و هذا يعتبر امرا ايجابيا في حال تم دراسة الإقتراحات و الآراء المكتوبة، لان العامل هو من يستطيع تطوير عمله بما يراه مناسبا من وجهة نظره الخاصة ولكن يجب دراسة الاقتراحات بما يتناسب مع الميزانيات العامة للمنظمة و بما يتناسب مع مقدرة المنظمة للأخذ بهذة الإقتراحات و تطبيقها.

5-2-4 اختبار مدى الإرتباط بين المتغيرات المستقلة (**Multicollinearity**):

لقد تم استخدام اختبار معامل تضخم التباين (Variance Inflation Factory) (VIF) لاختبار مدى وجود ترابط بين المتغيرات المستقلة ومن خلال قيمة (VIF) في الجدول رقم (4-6) يتضح أنه القيم كانت تتراوح بين (1.211-1.287) وهي أقل من (5) مما يبين عدم وجود ترابط بين المتغيرات المستقلة، حيث ان قيمة (VIF) كلما كانت أقل من (5) دلت على عدم وجود ترابط بين المتغيرات المستقلة.

جدول رقم (4-6)

إختبار مدى الإرتباطات بين المتغيرات المستقلة (Mulicollinearity)

المتغير المستقل	قيمة VIF
خصائص النظام	1.211
خصائص المعلومات	1.287
خصائص الخدمة	1.173

4-4 اختبار الفرضيات :

تم استخدام اختبار الانحدار البسيط و الانحدار المتعدد لاختبار فرضيات الدراسة. وحسب قاعدة القرار و هي "**تقبل الفرضية العدمية (Ho) إذا كانت القيمة المحسوبة ل(F) أقل من قيمتها الجدولية، و ترفض الفرضية العدمية (Ho) إذا كانت القيمة المحسوبة ل(F) أكبر من قيمتها الجدولية أو أن قيمة مستوى الدلالة أعلى من(0.05)** " ،كذلك تم تحديد قوة العلاقة حسب قيمة **معامل الإرتباط (R)** فتعتبر العلاقة قوية إذا كانت قيمة (R) أكبر من **(60%)** ، ومتوسطة إذا كانت قيمتها محصورة بين **(30% و 60%)** و ضعيفة إذا قلت عن **(30%)**، وبناءً على ذلك يتضح ما يلي:

- **الفرضية الرئيسية الأولى:**

Ho_1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند (α<.05) لخصائص نظام معلومات الموارد البشرية (خصائص النظام و خصائص المعلومات و خصائص الخدمة) على أداء العاملين في قطاع الصناعات الدوائية البشرية في الأردن.

جدول رقم (4-7)

نتائج اختبار الانحدار المتعدد للفرضية الرئيسية الأولى

قيمة F المحسوبة	قيمة F الجدولية	نتيجة الفرضية العدمية	مستوى الدلالة SIG	R معامل الإرتباط	R^2 معامل التحديد
69.002	**2.60**	رفض	**0.000**	**0.671**	**0.45**

***Sig< .05**

يتضح من نتائج الانحدار المتعدد الواردة في الجدول رقم (4−7) إلى أن معامل التحديد يساوي (0.45)، وهذا يعني أن متغير خصائص نظام معلومات الموارد البشرية قد فسر ما نسبته (45%) من التغير في أداء العاملين، وتعتبر العلاقة قوية كون قيمة معامل الارتباط (R) هي (0.671).

وبما ان قيمة F المحسوبة (69.002) هي اكبر من قيمة F الجدولية (2.60) فاننا نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة القائلة: **يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند (α<.05) لخصائص نظام معلومات الموارد البشرية (خصائص النظام و خصائص المعلومات و خصائص الخدمة) على أداء العاملين في قطاع الصناعات الدوائية البشرية في الأردن.**

وهذا ما فسرته إجابات أفراد العينة في قطاع الصناعات الدوائية البشرية في الأردن حول (خصائص النظام و خصائص المعلومات و خصائص الخدمة) مجتمعةً بأنها تؤثر على أداء العاملين ايجابياً عندما تتوافر في نظام معلومات الموارد البشرية خصائص تمكنة بالعمل بصورة سليمة و متكاملة وشاملة من حيث جودة مدخلاتة التي تمثلت بالمعلومات وجودة العمليات التي تمثلت بالنظام المحوسب وبجودة بمخرجاته التي كانت عبارة عن تقديم الخدمة من نظام معلومات الموارد البشرية.

- **الفرضية الرئيسية الثانية:**

Ho_2: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند (α<.05) لخصائص المعلومات في نظام معلومات الموارد البشرية على أداء العاملين في قطاع الصناعات الدوائية البشرية في الأردن.

جدول رقم (4-8)

نتائج اختبار الانحدار البسيط للفرضية الرئيسية الثانية

قيمة t المحسوبة	قيمة t الجدولية	نتيجة الفرضية العدمية	مستوى الدلالة SIG	R معامل الإرتباط	R^2 معامل التحديد
9.043	1.96	رفض	0.000	0.493	0.243

***Sig< .05**

يتضح من نتائج اختبار الانحدار البسيط الواردة في الجدول رقم (4−8) إلى أن معامل التحديد يساوي (0.243)، وهذا يعني أن متغير خصائص المعلومات في نظام معلومات الموارد البشرية قد فسر ما نسبته (24.3%) من التغير في أداء العاملين، وتعتبر العلاقة متوسطة كون قيمة معامل الارتباط (R) هي (0.493).

وبما ان قيمة t المحسوبة (9.043) هي اكبر من قيمة t الجدولية (1.96) فاننا نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة القائلة: **يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند (α<.05) لخصائص المعلومات في نظام معلومات الموارد البشرية على أداء العاملين في قطاع الصناعات الدوائية البشرية في الأردن.**

وهذا يفسر ما تم تحليله في اجابات أفراد العينة في قطاع الصناعات الدوائية البشرية الأردنية حول خصائص المعلومات، حين خلصت اجاباتهم بتقدير عام مرتفع ، و تبين من التحليل أن أداء العاملين يتجه

ايجابياً نحو أخذ معلومات من نظام معلومات الموارد البشرية تتصف بالشمولية و بسهولة الفهم إلى جانب اتصافها بالأمن و السرية ، و كذلك تقديمها بالشكل المناسب المفهوم الذي يتميز بالملائمة لاحتياجاتهم.

- **الفرضية الرئيسية الثالثة:**

Ho_3: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند (α<.05) لخصائص النظام في نظام معلومات الموارد البشرية على أداء العاملين في قطاع الصناعات الدوائية البشرية في الأردن.

جدول رقم (4-9)

نتائج اختبار الانحدار البسيط للفرضية الرئيسية الثالثة

قيمة t المحسوبة	قيمة t الجدولية	نتيجة الفرضية العدمية	مستوى الدلالة SIG	R معامل الإرتباط	R^2 معامل التحديد
9.717	1.96	رفض	0.000	0.52	0.27

***Sig< .05**

يتضح من نتائج اختبار الانحدار البسيط الواردة في الجدول رقم (4–9) إلى أن معامل التحديد يساوي (0.27)، وهذا يعني أن متغير خصائص النظام في نظام معلومات الموارد البشرية قد فسر ما نسبته (27%) من التغير في أداء العاملين، وتعتبر العلاقة متوسطة كون قيمة معامل الارتباط (R) هي (0.52).

وبما ان قيمة t المحسوبة (9.717) هي اكبر من قيمة t الجدولية (1.96) فاننا نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة القائلة: **يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند (α<.05) لخصائص النظام في نظام معلومات الموارد البشرية على أداء العاملين في قطاع الصناعات الدوائية البشرية في الأردن.**

وقد تبين تفسير قبول الفرضية البديلة من خلال تحليل إجابات أفراد العينة في قطاع الصناعات الدوائية البشرية في الأردن حول خصائص النظام، حيث أكدت الإجابات تأثر أداء العاملين ايجابياً عند توفر نظام

معلومات موارد بشرية يتسم بالإعتمادية و الموثوقية وقصر وقت الإستجابة الى جانب عملة بصورة مستمرة و دون انقطاع، وكذلك ضرورة تميز النظام بقدرته على التكيف مع الظروف البيئية.

- **الفرضية الرئيسية الرابعة:**

Ho_4: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند (α<.05) لخصائص الخدمة في نظام معلومات الموارد البشرية على أداء العاملين في قطاع الصناعات الدوائية البشرية في الأردن.

جدول رقم (4-10)

نتائج اختبار الانحدار البسيط للفرضية الرئيسية الرابعة

قيمة t المحسوبة	قيمة t الجدولية	نتيجة الفرضية العدمية	مستوى الدلالة SIG	R معامل الإرتباط	R^2 معامل التحديد
8.972	1.96	رفض	0.000	0.49	0.24

***Sig< .05**

يتضح من نتائج اختبار الانحدار البسيط الواردة في الجدول رقم (4−10) إلى أن معامل التحديد يساوي (0.24)، وهذا يعني أن متغير خصائص الخدمة في نظام معلومات الموارد البشرية قد فسر ما نسبته (24%) من التغير في أداء العاملين، وتعتبر العلاقة متوسطة كون قيمة معامل الارتباط (R) هي (0.49).

وبما ان قيمة t المحسوبة (8.972) هي اكبر من قيمة t الجدولية (1.96) فاننا نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة القائلة: **يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند (α<.05) لخصائص الخدمة في نظام معلومات الموارد البشرية على أداء العاملين في قطاع الصناعات الدوائية البشرية في الأردن.**

ويوكد صحة قبول الفرضية البديلة ما نتج عن تحليل إجابات أفراد العينة في قطاع الصناعات الدوائية البشرية في الأردن حول خصائص الخدمة، حيث كان التقدير العام لإجاباتهم مرتفع و اتضح من الإجابات

تأثر أداء العاملين ايجابياً عندما يمتلك العاملين في النظام المعرفة اللازمة للإستجابة لإحتياجاتهم وكذلك تمتعهم بأسلوب لبق و مهذب أثناء تقديمهم للخدمة ، و دعمت الإجابات تميز نظام معلومات الموارد البشرية بالموثوقية.

الفصل الخامس:

النتائج والتوصيات

المقدمة :

يتناول هذا الفصل أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة، وذلك من خلال ما قد تم تحليله ومناقشته في الفصل السابق، ومن ثم سيتم عرض التوصيات التي تلخص ما تم استنتاجة في هذه الدراسة .

1-5 النتائج :

أثارت الدراسة العديد من التساؤلات المتعلقة بخصائص نظام معلومات الموارد البشرية و أثره على أداء العاملين في قطاع الصناعات الدوائية البشرية في الأردن. وعرضت فرضيات تتعلق بطبيعة العلاقة بين هذه المتغيرات، وتوصلت إلى عدة نتائج تالياً أبرزها:

1. وجود أثر مباشر ذو دلالة إحصائية بين تمتع نظام معلومات الموارد البشرية المستخدم في قطاع الصناعات الدوائية البشرية في الأردن بقدرتها على التكيف مع الظروف البيئية المختلفة ومع وجود موثوقية و اعتمادية لدى العاملين بنظام معلومات الموارد البشرية.

وهذا يتفق مع نتائج دراسة (الزعبي ،2009) فيما يتعلق بالعوامل البيئية والتي تشمل المنافسة والتغير التكنولوجي، فقد أظهرت نتائج دراستة أن هذه العوامل تسهم في نجاح تطبيق نظام معلومات الموارد البشرية.

2. وجود أثر مباشر ذو دلاله احصائية بين توفر الأمن و السرية في تقديم المعلومات مع أداء العاملين.

وتوافقت أهمية توفر الأمن و السرية للمعلومات مع دراسة (اسماعيل،2011) حيث بين أهمية تبني سياسات و اجراءات خاصة لتدعيم الأمن و السرية للمعلومات مما يعزز المنافسة الاستراتيجية في المنظمة.

3. يوجد أثر ذو دلاله احصائية بين ملائمة المعلومات المقدمة للعاملين وبين طابعها الشخصي على أداء العاملين، حيث أن المعلومات المقدمة من نظام معلومات الموارد البشرية هي ليست فقط للعاملين و إنما هي بمثابة ركيزة تعتمد عليها الإدارة العليا لتقييم أدائهم.

وهذا يتفق مع دراسة (الشبول،2003) حين اتضح من نتائج دراسته بأن نظم المعلومات الإدارية المبنية على الحاسب الآلي تساعد وتسهل في اتخاذ قرارات فاعلة اذا توفر لدى النظام معلومات ذات جودة ودقة عاليه.

ولم تتفق هذه النتيجة مع دراسة (العدوان،2006) حيث نتجت دراسته الى وجود فروق لأثر خصائص المعلومات على فاعلية اتخاذ القرارات تعزى (للعمر والخبرة العملية) في عملية اتخاذ القرارات.

4. بينت الدراسة وجود أثر مباشر ذو دلالة إحصائية على أداء العاملين من خلال توفر المعرفة الكافية لدى العاملين في نظام معلومات الموارد البشرية وبين فهمهم للحاجات المختلفة للمستفيدين ، واتفت هذة النتيجة مع دراسة (هياجنة ، 2008) ومع دراسة (القيسي،2005) و مع مقالة (Mujeeb,2012) حين أكد كل منهما ضرورة توفر المعرفة و التدريب على النظام ليتسنى لمن يقدم الخدمة تقديمها بما يتناسب مع احتياجات المستفيدين.

5. بينت الدراسة وجود أثر مباشر ذي دلالة إحصائية بين أداء العاملين من ناحية التزامهم في انجاز مهامهم ضمن اطار أنظمة المنظمة وتوفر المهارة والتدريب والمعرفة لديهم، وبين تمتعهم بصفات كافية لاجراء مهامهم بكفائة، واتقان استخدامهم لنظام معلومات الموارد البشرية.

وتوافقت هذة النتيجة مع دراسة (ابو رحمة ، 2005) و مع دراسة (العتيبي ، 2010) حينما اكد كل منهما أهمية التدريب و التاهيل للعاملين لجعلهم قادرين على انجاز مهامهم بكفائة.

6. أظهرت النتائج وجود أثر مباشر ذو دلالة احصائية بين توافر جودة خصائص نظام معلومات الموارد البشرية(خصائص النظام و خصائص المعلومات و خصائص الخدمة) مع أداء العاملين من ناحية الدقة وانخفاض نسبة الأخطاء في الأعمال المنجزة.

وهذا ما أكدته دراسة (ابو رحمة،2005) حين نتجت دراستها على أن تدني كفائة نظام معلومات الموارد البشرية يؤثر سلبا على إدارة شؤون الموظفين من حيث الدقة في انجاز المهام.

5-2 التوصيات :

بعد أن انتهت الباحثة من استعراض النتائج التي تمخضت عنها الدراسة الحالية ، فإنها تسعى من خلال الأسطر التالية إلى عرض جملة من التوصيات والمقترحات التي يعتقد انها تتواءَم و معطيات دراستها :

1. دعم الادارات العيا لإستخدام وتطبيق نظام معلومات الموارد البشرية و تخفيز العاملين على استخدامه.
2. عقد ندوات توعوية بأهمية استخدام التكنولوجيا الحديثة في الادراة مثل نظام معلومات الموارد البشرية للعاملين وبيان أهميتها في تنظيم الاعمال بطريقة سريعة و بجودة عالية، حيث أظهرت النتائج وجود أثر ايجابي بين توافر جودة خصائص نظام معلومات الموارد البشرية مع أداء العاملين من حيث الدقة وسرعة الإستجابة للمهام و انخفاض نسبة الأخطاء في الأعمال المنجزة.
3. العمل على تهيئة البيئة الداخلية لتطبيق النظام عن طريق عقد دورات تدريبة يخضع لها جميع العاملين لكيفية استخدام نظام معلومات الموارد البشرية والتعامل معه وصقل مهاراتهم، وهذا ما تؤكده النتيجة التي تم التوصل اليها من خلال وجود أثر مباشر ذو دلالة احصائية على أداء العاملين من ناحية التزامهم في انجاز مهامهم ضمن اطار أنظمة المنظمة وتوفر المهارة و التدريب والمعرفة لديهم، و بين تمتعهم بصفات كافية لإجراء مهامهم بكفائة و اتقان استخدامهم لنظام معلومات الموارد البشرية.
4. العمل على متابعة ومراقبة سير تطبيق نظام معلومات الموارد البشرية لمعرفة القصور و معالجتة و معرفة نقاط القوة و تعزيزها.
5. السعي وراء مواكبة التطورات المتسارعة في برامج نظم معلومات الموارد البشرية و المحافظة على الامن و الرقابة للمعلومات المتناقلة، و قد تبين ذلك من خلال ما نتجت اليه الدراسة من تأثر أداء العاملين ايجابيا لأخذ معلومات كاملة و شاملة من النظام بشكل متوازٍ مع توفر الأمن والسرية في تقديم المعلومات.

6. تشكيل فريق دعم فني للنظام داخل المنظمة مرتبط بالدعم الفني الخارجي من الشركة المنتجة للنظام، حتى يكون حلقة وصل بين مستخدمي النظام وبين الشركة المنتجة، حيث تبين من النتائج وجود أثر ايجابي بين تميز نظام معلومات الموارد البشرية بقصر وقت الإستجابة مع عمل النظام بصورة مستمرة و دون انقطاع.
7. ضرورة تاكيد أهمية جودة نظام معلومات الموارد البشرية من حيث الموثوقية و الامن و السرية و عمل النظام بصورة مستمرة لتقديم خدماتة بكفائة، فقد توصلت الدراسة إلى أن الرابط بين موثوقية الخدمات المقدمة من النظام كانت جودة المعلومات ووجود قدر عال من الأمن و السرية عند استخدام النظام.

المصادر و المراجع:

1) الاعظمي، دنيا، (2009) ، أثر مستوى تطبيقات نظم معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري البشري في تحقيق الميزة التنافسية، جامعة الشرق الاوسط للدراسات العليا، رسالة ماجستير

2) إبراهيم المدهون ، محمد و إبراهيم أبو رحمة ، أمل، (2008) ، "مدى كفاءة نظم معلومات الموارد البشرية في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة" ، مجلة الجامعة الإسلامية ،سلسلة الدراسات الإنسانية المجلد السادس عشر، العدد الثاني، ص - 745 ص 785 يونيه 2008

3) أبو رحمة ،أمل إبراهيم ،(2005)،" نظام معلومات الموارد البشرية وأثرها على فاعلية ادارة شؤون الموظفين في وزارات السلطة الفلسطينية بقطاع غزة"،الجامعة الإسلامية–غزة، رسالة ماجستير.

4) أحمد اسماعيل،عماد، (2011) ، خصائص نظم المعلومات وأثرها في تحديد خيار المنافسة الإستراتيجي في الإدارتين العليا والوسطى "دراسة تطبيقية على المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة" ،الجامعة الاسلامية– غزة، رسالة ماجستير

5) باجابر، بدر سالم والمفتي ، كمال جعفر ، (1993)، " أثر استخدام نظم معلومات الموارد البشرية وأثرها على فاعلية إدارة شؤون الموظفين في الممكلكة العربية السعودية" ، معهد الإدارة العامة ، الرياض ، المملكة العربية السعودية.

6) الجرايدة، محمد، (2006) ، تقويم فاعلية نظام معلومات الموارد البشرية في وزارة التربية و التعليم في الأردن،الجامعة الأردنية،دكتوراه.

7) الحميد ،محمد دباس و نينو ،ماركو إبراهيم ، حماية أنظمة المعلومات ، دار الحامد للنشر والتوزيع ، عمان – 2006 م

8) الحميدي، نجم عبد الله، سلوى السامرآئي ، وعبد الرحمن العبيد ،(2005)، "نظم المعلومات الإدارية"، عمان، دار وائل.

9) حوامدة ،علي، (2007) ، أثر نظم قياس الأداء على رضا العاملين عن عملية التقويم، (دراسة ميدانية على الشركات الصناعية في مدينة الحسن الصناعية في الأردن)،جامعة آل البيت،رسالة ماجستير

10) الذنيبات ،حسام، (2003) ،العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأداء العاملين في المؤسسات المالية الحكومية المتخصصة بالاقراض في الأردن،جامعة مؤتة، رسالة ماجستير

11) السالم، مؤيد سعيد، صالح، عادل حرحوش، إدارة الموارد البشرية، مدخل استراتيجي، اربد،عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع،2002.

12) السعود ،راتب، (2005)، مستوى كفاءة انظمة المعلومات الإدارية وعلاقتها بمستوى الأداء الاداري من وجهة نظر مديري ورؤساء اقسام الوحدات الإدارية في الجامعات الأردنية العامة،جامعة عمان العربية للدراسات العليا، دكتوراه

13) الزعبي،علي احمد، (2004)، أثر نظم معلومات الموارد البشرية على أداء إدارة الموارد البشرية في فنادق الدرجة الأولى في الأردن "دراسة ميدانية"،جامعة اليرموك،رسالة ماجستير

14) الزعبي ،علي احمد،(2009)، العوامل المسأهمة في نجاح تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية في شركات الاتصالات في الأردن، جامعة اليرموك، دكتوراه.

15) الشوابكة ، جهاد ، " وريكات يؤكد أهمية تعزيز تنافسية الصناعات الدوائية الأردنية"، 1 تموز 2013م ، العدد رقم 16514

16) صورية، زاوي و ميلود، تومي،(2010)، دور نظام معلومات الموارد البشرية في تقييم أداء الموارد البشرية في المؤسسة، جامعة محمد خضير –بسكرة (الجزائر).

17) طرطارة ،سهيل،(2006)، أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في وظائف إدارة الموارد البشرية في المؤسسات العامة في الأردن (دراسة ميدانية)،الجامعة الأردنية ،رسالة ماجستير

18) عباس ، سهيلة محمد ، (2003)، " إدارة الموارد البشرية : مدخل استراتيجي"، عمان: الأردن، دار وائل للنشر.

19) عبد الباقي، صلاح، إدارة الموارد البشرية، القاهرة، الدار الجامعية، 2002.

20) عبد الرحمن العتيبي، عزيزة، (2010) ،"أثر استخذام تكنولوجيا المعلوماث على أداء الموارد البشرية دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية الاسترالية"، Arab British Academy for Higher Education, www.abahe.co.uk

21) عبد الستار محمد جرادات، فاطمة ،(2004)، "واقع تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية في قطاع البنوك الأردني"،رسالة ماجستير، الجامعة الأردنية.

22) العدوان، شاكر،(2006)،أثر خصائص المعلومات على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في المؤسسات العامة الأردنية (دراسة ميدانية)،الجامعة الأردنية، رسالة ماجستير

23) عودة ، نافع محمد اسمر ، (1992) ، علاقة السلوك القيادي لمدير المدرسة بالرضا الوظيفي لمعلمي المرحلة الثانوية في الأردن ، رسالة ماجستير غير منشودة ، قسم الإدارة التربوية ، كلية التربية ، جامعة اليرموك.

24) الغالبي، طاهر محسن منصور ، ادريس، وائل محمد صبحي ،(2007)، " الإدارة الاستراتيجية: منظور منهجي متكامل"، عمان:دار وائل للنشر و التوزيع ،الأردن.

25) المغربي، عبد الفتاح ،(2002)، "نظم المعلومات الإدارية" ، المنصورة:المكتبة العصرية ،جمهورية مصر العربية.

26) مكليود، رايموند، (1998)، " نظم المعلومات الإدارية" ، ترجمة سرور علي ابراهيم، دار المريخ للنشر، الرياض ، المملكة العربية السعودية.

27) النسور، مروان محمد، (2012) ، "دور الثقافة التنظيمية في تحسين أداء العاملين في القطاع المصرفي الأردني " ، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية ، المجلد العشرون ، العدد الثاني، ص ١٨٧ –ص ٢١٠ يونيو ٢٠١٢

28) هواري، معراج،(2009)،" أثر نظام معلومات الموارد البشرية في اقتصاد المعرفة"، جامعة محمد بوضياف – الجزائر، رسالة ماجستير

29) هياجنة ،عمر،(2008)، أثر جودة الخدمة على رضا عملاء مجموعة الاتصالات الأردنية "دراسة ميدانية"،جامعة آل البيت، رسالة ماجستير

30) الهيتي، خالد عبد الرحيم،(2005)،" إدارة الموارد البشرية"، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، عمان: الأردن.

31) ياسين ، سعد غالب ، (2005)، " اساسيات نظم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات"، دار المناهج للنشر و التوزيع، الطبعة الاولى، عمان: الأردن.

32) Al Shibly, Haitham ,(2011) , Human Resources Information Systems success Assessment: An integrative model, Australian Journal of Basic and Applied Sciences, 5(5): 157-169, 2011,ISSN 1991-8178

33) Armstrong, Michael, (2006),"A Handbook of Human Resources Management Practices", Kogan pag, 10th ed,

34) Casico, Wayane F. & Awad, Elias (1981), "Human Resources Information Management: an Information System Approach".

35) Daulat,Aulatekade;Patil, Ashok (2013), "Human Resource Information System :A Tool for Decision Making" ,An International Journal - 108 , Vol - XII (1) , March - 2013 , 29

36) Dessler, Gary,(2002), Human Resources Management , Eleventh Edition, Person Prentice Hall.

37) Doughman, Siham (1997), Human resources information systems analysis and design: case study, Yarmouk University.

38) Gara, Steven,(2002),"How an HRIS can Impact HR: A complete Paradigm Shift for the 21st Century", STIRM Website: Publications, White Pages Handout www.msu.edu.

39) Huub Ruel, Tanya Bondarouk,(2007)"the Contribution of e-HRM to HRM Effectiveness: Results from a Quantitative Study in Dutch Ministry" Mandy Van Der Velde, employee relation ,Vol.(29), Issue(3), pp 280-291.

40) Kalbers, Lawrence; Cenker, William, (2008), “The Impact of Exercised Responsibility, Experience, Autonomy, and Role Ambiguity on Job Performance in Public Accounting”, Journal Of Managerial Issues, Vol. XX Number 3 Fall 2008.

41) Laudon, Kenneth, and Jaune Laudon, (2004), Management Information Systems, Person Prentice Hall.

42) Mayfield, Milton; Mayfield Jackie; and Lunce Steve, (2003), “Human Resource Information System”, A Review and Model Department, ACR, Vol.11, No1, Pp.139-151.

43) Mathis, R. L. and Jackson, J. H. ,(2002) , Human Resource Management: Essential Perspectives, 2nd edn, South Western adivision of Thomson Learning.

44) Mujeeb, L. M,(2012),” Importance of best Human Resource Management Practices and the need for a Human Resource Information System (HRIS) for the Public Health Sector in Sri Lanka” ,Sri Lanka Journal of Bio-Medical Informatics 2012;3(2):-55-62 .

45) Nasser, Yazan Shaheer, (2004), “The effect of the adopted computerized human resources information system on job satisfaction in the Jordanian private hospitals within the capital Amman”, University of Jordan.

46) O’brain, J. 2003., Management information systems, Amangeral End User Perspective” Richard D Irwin Inc. USA

47) Olivas-Lujan,Mignel,(2003),Determinants of the Assimilation of Information Technologies in Human Resources Service Delivery in Canada and the United States of America, University of Pittsburgh, USA, Unpublished PhD Dissertation.

48) Pande, Sharon ; Gomes, Neville , (2012),” Human Resource Information Systems: A Review in the Adoption of Open Source”, International Journal of Computer Science and Communication Engineering,Volume 1, Issue 2

49) Robert L. Mathis, John Harold Jackson, (2002), Human Resource Mathis & Jackson Management, 12th Edition, Cengage Learning.

50) Safran,G,(1994),”Human Resources Information Systems”,Canadian Manager,Vol.19,Issue3:3.

51) Ulrich, D, (1998),”A New Mandate For Human Resources”, Hrvrd Business Review, January-February.

52) Winklera, Silvan; Königb, Cornelius & Martin Kleinmanna, (2013),” What makes human resource information successful? Managers' perceptions of attributes for successfulhuman resource information”, The International Journal of Human Resource Management, Volume 24, Issue 2, 2013.

الملحق رقم (1)

استبانة لرسالة ماجستير بعنوان

"أثر خصائص نظم معلومات الموارد البشرية على أداء العاملين : دراسة تطبيقية في قطاع الصناعات الدوائية في الأردن "

تحية طيبة وبعد:

تقوم الباحثة بدراسة ميدانية بعنوان **"أثر خصائص نظم معلومات الموارد البشرية على أداء العاملين : دراسة تطبيقية في قطاع الصناعات الدوائية في الأردن "**.

أرجو التكرم بقراءة فقرات هذه الاستبانة بتمعن والإجابة عليها بكل صدق وموضوعية، وذلك بوضع إشارة (X) أمام كل فقرة من الفقرات المدرجة تحت الدرجة المناسبة لها والتي تعبر عن رأيك . علما بأن المعلومات التي سيتم جمعها لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي، وسيحافظ على سريتها.

شاكرة لكم تعاونكم

الرجاء الإجابة على الأسئلة التالية :

النوع الاجتماعي:

ذكر ( )   أنثى ( )

العمر:

25سنة فأقل ( )   26- 35 ( )   36- 45( )   46 سنة فأكثر ( )

المؤهل العلمي:

دبلوم (   )   بكالوريوس (   )   دراسات عليا (   )

أرجو التكرم بقراءة الفقرات التالية ووضع علامة (X) عند الإجابة الملائمة:

رقم الفقرة	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	لا اوافق	لا اوافق بشدة
1	**خصائص النظام:**					
1.1	يتميز نظام معلومات الموارد البشرية بقدرته على التكيف مع الظروف البيئية					
1.2	يتسم نظام معلومات الموارد البشرية بالموثوقية و الاعتمادية					
1.3	يتميز نظام معلومات الموارد البشرية بقصر وقت الاستجابة					
1.4	يعمل نظام معلومات الموارد البشرية بصورة مستمرة ودون انقطاع					

رقم الفقرة	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	لا اوافق	لا اوافق بشدة
2	**خصائص المعلومات:**					
2.1	تتميز المعلومات المقدمة من نظام معلومات الموارد البشرية بالشمولية					
2.2	تتميز المعلومات المقدمة من نظام معلومات الموارد البشرية بسهولة الفهم					
2.3	تتميز المعلومات المقدمة من نظام معلومات الموارد البشرية بالملائمة لاحتياجات المستفيدين					
2.4	تتميز المعلومات المقدمة من نظام معلومات الموارد البشرية بالامن و السرية					
2.5	تتميز المعلومات المقدمة من نظام معلومات الموارد البشرية بالطابع الشخصي للمستفيدين					
2.6	يتم تقديم المعلومات من نظام معلومات الموارد البشرية بالشكل المناسب					

رقم الفقرة	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	لا اوافق	لا اوافق بشدة
3	**خصائص الخدمة:**					
3.1	يمكن الدخول لنظام معلومات الموارد البشرية والحصول على الخدمة في أي وقت					
3.2	تتميز خدمات نظام معلومات الموارد البشرية بالموثوقية					
3.3	يقدم العاملون في نظام معلومات الموارد البشرية خدمات مختلفة للمستفيدين					
3.4	يتميز العاملون في نظام معلومات الموارد البشرية بفهم الحاجات المختلفة للمستفيدين					
3.5	يتعامل العاملون في نظام معلومات الموارد البشرية بصورة مهذبة مع المستفيدين					
3.6	يمتلك العاملون في نظام معلومات الموارد البشرية المعرفة اللازمة للاستجابة لاحتياجات المستفيدين					

رقم الفقرة	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	لا اوافق	لا اوافق بشدة
4	**أداء العاملين:**					
4.1	يتميز أداء العاملين بسرعة الاستجابة للمهام					
4.2	يتسم أداء العاملين بانخفاض نسبة الاخطاء في الاعمال المنجزة					
4.3	يمتاز العاملين بالتفكير الابداعي لتطوير مهامهم					
4.4	توجد المقدرة لدى العاملين للقيام باعمال اضافية اخرى					
4.5	ينجز العاملين مهامهم في الوقت المحدد					
4.6	يتقيد العاملين بانظمة العمل عند انجاز مهامهم					
4.7	يتعاون العاملين مع زملائهم ويتشاركون في انجاز المهام					
4.8	يستطيع العاملين التكيف مع العمل في الحالات الطارئة					

4.9	يتميز أداء العاملين بالدقة					
4.10	تتوفر لدى العاملين المهارة الكافية لانجاز مهامهم					

الملحق رقم (2)

اعضاء لجنة تحكيم الإستبانة

المحكم	الرتبة العلمية
1- الدكتور بندر ابو تايه	**أستاذ مشارك- جامعة البلقاء التطبيقية.**
2- الدكتور " محمد خير" سليم أبو زيد	**أستاذ مشارك – جامعة البلقاء التطبيقية .**
3- الدكتور فراس الشلبي	**أستاذ مساعد – جامعة البلقاء التطبيقية.**



4- الدكتور محمد النسور	أستاذ مساعد- جامعة البلقاء التطبيقية.

Abstract

The impact of the characteristics of human resources information systems on employee's performance:

An applied study at Jordanian pharmaceutical sector

Prepared by

Dana Yousef Mar’e Al-Weshahi

Supervised by

Dr. Fadi Kteshat

Assistant Professor

Co-Supervisor by

Dr.Khalil Alhyari

Assistant Professor

The purpose of this study was to identify the impact of the characteristics of human resources information systems (HRIS) on employees' performance in the pharmaceutical sector of Jordan. The characteristics of HRIS adopted in the study included: information quality, systems quality and service quality.

The sample of this study included employees from the human resources department and extended to other workers who used the HRIS in the pharmaceutical sector of Jordan. Total of (320) questionnaires were distributed.

Sum of (257) questionnaires were valid for analysis representing (80.31%) of the total distributed questionnaires.

Several statistical methods were used including: frequencies, percentages, averages and standard deviations, multiple regression analysis and simple regression analysis were used to analyze the results of this study.

Among several results, the most important result was the identification of the direct positive impact of HRIS characteristics (including: information quality, systems quality and service quality) on employees' performance in the pharmaceutical sector of Jordan.

Finally, several recommendations were proposed in this study. The most important one was the provision of HRIS that incorporates the elements of information quality, systems quality and service quality as these characteristics affected positively the performance of employees